



**HAL**  
open science

# Mémoire sur la tablette au musée : la tablette muséale est-elle un dispositif de médiation d'accessibilité ou de séduction des publics ?

Patricia, Isabelle Petit-Prestout

## ► To cite this version:

Patricia, Isabelle Petit-Prestout. Mémoire sur la tablette au musée : la tablette muséale est-elle un dispositif de médiation d'accessibilité ou de séduction des publics ?. Sciences de l'Homme et Société. 2022. dumas-03938315

**HAL Id: dumas-03938315**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03938315>**

Submitted on 13 Jan 2023

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Mémoire sur la tablette au musée

La tablette muséale est-elle un dispositif  
de médiation d'accessibilité ou de séduction des publics?

Petit-Prestout Patricia Isabelle  
Année : 2020/2021



# Remerciements

---

Ce mémoire est le résultat d'un travail de recherche de plus d'une année. En préambule, je veux adresser tous mes remerciements aux personnes avec lesquelles j'ai pu échanger et qui m'ont aidée pour la rédaction de ce mémoire.

Je commence par remercier tout d'abord Monsieur Clément Dussarps, Directeur de recherche de ce mémoire, pour son aide précieuse et pour le temps qu'il m'a consacré.

Merci à Madame Anne Lehmans, responsable de Master 2 MMS qui a su me guider vers les bonnes références et a été très à l'écoute durant ces vagues de gestion complexe de la Covid-19.

Je tenais également à remercier Mme Simone Petit-Prestout, qui m'a aidée à mettre en place le projet pédagogique et Melle Aurélie Jarry. Elles m'ont soutenue, accompagnée, aidée et encouragée tout au long de la réalisation de ce mémoire.

Je voulais aussi nommer Mme Boni, enseignante spécialisée de Barby sans qui ma première expérience dans le domaine du handicap n'aurait jamais existé, l'équipe de l'école Saint Joseph de Chambéry et Mme Dominique Fusalba enseignante spécialisée à l'école Sainte Geneviève qui m'a accueillie dans sa classe ULIS, Emilie Jean qui m'a aidée pour trouver un stage de type culturel quand absolument toutes les structures à caractère culturel étaient fermées, ainsi que Monsieur le Directeur Laurent Rémy qui m'a autorisée à tester le projet de kit pédagogique pour le musée avec des enfants de plusieurs centres culturels sous son autorité. C'est grâce à toutes ces personnes et aux sourires des enfants dont elles étaient responsables que j'ai persisté dans mon projet de reconversion sans relâche et que mes projets de création de supports en soutien aux enfants à besoins particuliers se poursuivent.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à ma famille et à ma fille en particulier. Elle est mon sourire chaque jour et sa patience du haut de ses 4 ans a été infinie.

# Mémoire sur la tablette au musée

## Sommaire

Abréviations .....	5
Résumé.....	6
Introduction .....	7
I –Transformation des musées en profondeur et ère du numérique, un défi multiforme.....	8
A –Relations interdépendantes entre musée, législation, société et numérique.....	8
1) - Réajustements de la définition de musée, conséquence d’une profonde mutation difficile à encadrer par le législateur .....	8
2) - Le droit européen, fondement humaniste, défie les musées par l’égal accès à la culture pour tous .....	11
3) - Le public devient « les publics » : pour quelles raisons?.....	19
4) - La médiation : invisible et inutile ou omniprésente et indispensable?.....	22
B - Corrélation entre choix des dispositifs et politiques muséales .....	24
1) - Le choix d’insérer la tablette ou une application dans nos musées .....	26
2) - Choix d’utiliser d’autres dispositifs.....	33
II - La tablette au musée au service du handicap et du trouble intellectuel en particulier .....	36
A - Accessibilité par le biais du dispositif tablette ou application .....	36
B - Les éléments à prendre en compte pour rendre un musée accessible au handicap intellectuel....	38
C - Créer un espace muséal accessible c’est possible mais comment ? .....	42
1) - Fournir un guide complet pour aider le musée dans sa démarche .....	42
2) - Réduire certaines erreurs.....	42
3) - Prévoir l’accessibilité dès la conception de la structure d’accueil .....	42
4) - L’accessibilité par le langage – La compréhension .....	43
5) – L’accessibilité par les sens.....	43
6) - Libérer l’accès wifi participe à l’accessibilité .....	44
7) - Développer l’usage d’applications déjà présentes entre les mains des visiteurs.....	45
8) - Une interface “friendly” sur App comme sur tablette.....	46
D - La collaboration entre université, recherche et structure muséale .....	46
E - Qui peut optimiser l’accessibilité avec le meilleur rapport qualité/prix?.....	47
F - Les musées qui ont choisi d’accueillir le public avec trouble intellectuel .....	49
1) - Les caractéristiques de l’accessibilité pour les troubles intellectuels .....	50
2) - Accessibilité numérique.....	50

3) - Principales particularités .....	51
III – Approche pragmatique de la question .....	59
A – Les éléments proposés par les musées pour favoriser l’accessibilité.....	59
1) - Les choix de dispositifs d’accessibilité pour musées ( l’offre ) .....	60
2) - Analyse croisée des résultats obtenus au regard des sources scientifiques et bibliographiques actuelles .....	76
B – Expérience d’aménagement d’un musée non doté de dispositifs pour l’accessibilité .....	81
Conclusion.....	94
Bibliographie générale.....	96
Annexes.....	103
Annexe 1 : Tableaux .....	104
Annexe 2 : Graphiques.....	105
Annexe 3 : Illustrations .....	106
Annexe 4 : Questionnaires.....	107
Annexe 5 : Informations complémentaires.....	134
Annexe 6 : Interviews .....	136

## **Abréviations**

A. A. M. R. : Association américaine sur le retard mental

APEI : Association de Parents d'Enfants Inadaptés

ADPEI : Association Départementale d'Aide de Parents d'Enfants Inadaptés

AVH : Association Valentin Haüy

CERMI : Comité Español de Personas con Discapacidad

CNSE : Confederación Estatal de Personas Sordas

EHPAD : Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ESAT : Établissements ou Services d'Aide par le Travail

FALC : FAcile à Lire et à Comprendre

FIAH : Fond interministériel pour l'accessibilité aux personnes handicapées

ICOM : International Council of Museums

LPC : Langage Parlé et Complété

LSF : Langage des Signes Français

ONU : Organisation des Nations Unies

PSC : Projet Scientifique et Culturel

RFID : Radio Frequency Identification

RGAA : Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations

RGPD : Règlement Général sur la Protection des données

SEGPA : Sections d'Enseignement Général et Professionnel Adapté

ULIS : Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire

UNAPEI : Union Nationale Association de Parents d'Enfants Inadaptés

WAI : Web Accessibility Initiative

WC PMR : WC pour Personne à Mobilité Réduite

WCAG : Web Content Accessibility Guidelines

W3C : World Wide Web Consortium

## Résumé

En français :

Les musées ont pour objectif de transmettre la culture à large spectre. Cela implique des moyens variés afin d'attirer et de toucher des profils de personnes très différents. La tablette est une des multiples solutions choisies par ces derniers. Est-elle parmi les plus intéressantes ? Nous allons étudier si la technologie, par la tablette principalement, a relevé le défi de l'accessibilité autant que celui du divertissement. Nous verrons si cela est valable pour un accès universel. Nous allons nous interroger sur l'adaptation à chaque profil et par conséquent sur le travail d'approche du visiteur en fonction de son handicap ou de son type d'éloignement. Nous approfondirons ces points, en outre par les témoignages et enquêtes afin de déduire si la solution est satisfaisante pour la structure muséale ainsi que pour le visiteur. Cela nous permettra de déduire si l'accessibilité est pleinement réalisée ou pas, même pour le handicap intellectuel, grâce à la tablette.

En anglais :

The purpose of museums is to transmit culture to the majority of us. This involves various means to attract and reach very different profiles of people. The tablet is one of the many solutions chosen by them. Is it among the most interesting? We are going to study whether technology, mainly through the tablet, has taken up the challenge of accessibility as much as other means. We will see if this is valid for universal access. We are going to question ourselves on the adaptation to each profile. Consequently we will comment on the work of approaching the visitor according to his handicap or his type of remoteness. We will deepen these points, also through testimonials and surveys in order to deduce whether the solution is satisfactory for the museum structure as well as for the visitor. This will allow us to deduce whether accessibility is fully achieved or not, even for intellectual disabilities, by the tablet.

**Mots clé :** tablette – accessibilité – dispositif – ludique - handicap

## Introduction

La révolution numérique a déjà commencé dans les musées. Les nouvelles animations incluent les lunettes 3D, la réalité virtuelle, des expositions sensorielles, et des visites qui ont pris une forme de plus en plus ludique. Celle-ci a pris une ampleur considérable dès le premier confinement. Dans ce nouveau paysage, il n'est plus surprenant de voir les visiteurs déambuler avec une tablette à la main. Ce type de visite a élargi les perspectives avec une approche décrochée de l'œuvre. Elle peut être mise en relation avec un déroulement prédéfini par l'équipe du musée. Elle peut aussi venir faciliter l'encadrement des éléments essentiels d'une exposition lorsqu'un public est en situation de fragilité ou d'éloignement. Enfin, la tablette, parallèlement aux nombreuses fonctionnalités de support qu'elle peut offrir à une visite, est un objet discret, agréable et presque enviable entre les mains du visiteur. Elle séduit les enfants et les rend pleinement participatifs. Cette invitation, parfois directement depuis chez soi, avant même de faire la visite, est un changement d'approche de la visite muséale, allant même jusqu'à le redéfinir pour mieux se réapproprier son public. Ce type de médiation peut-il permettre d'accueillir tous les publics ? Il n'est pas possible de savoir par avance qui sera désireux de découvrir un site à caractère culturel. Il est donc primordial de prendre en compte les publics éloignés ou à besoins particuliers. La médiation humaine traditionnelle adapte la visite en fonction des situations. Il faut donc se demander si, en insérant une médiation par un dispositif technologique, cela peut être favorable ou pas pour l'ensemble des visiteurs et si cela est opportun afin de rendre la visite plus propice à certains besoins spécifiques.

Pour cela, nous allons nous interroger sur l'efficacité de la tablette muséale en tant que dispositif d'accueil et d'accessibilité des publics.

Dans un premier temps, nous allons comprendre les dynamiques sociétales récentes apparues avec les nouvelles technologies qui gravitent autour des établissements à caractère culturel et leurs priorités pour assurer leur pérennité. Puis dans un deuxième temps nous allons aborder la complexité de l'accueil du public en proposant d'étudier la tablette comme support de la visite et d'aide à l'accessibilité pour les handicaps les plus fréquents.

Enfin, nous évaluerons, au sein des structures qui ont mis en place ce type de projet, les freins et avancées que ces derniers ont pu relever suite à leur propre expérience.

Nous allons tout d'abord essayer de définir ce qu'est un musée ces dernières décennies en France et chez nos partenaires frontaliers.



## **I –Transformation des musées en profondeur et ère du numérique, un défi multiforme**

Il est utile de faire une observation entre les transformations sociétales et législatives les unes par rapport aux autres ainsi que leur influence au niveau muséal.

### **A –Relations interdépendantes entre musée, législation, société et numérique**

Il est possible de commencer par une approche comparative motivée par notre mode de vie actuel de plus en plus multiculturel et universel.

#### **1) Réajustements de la définition de musée, conséquence d'une profonde mutation difficile à encadrer par le législateur**

Nous allons commencer par notre propre territoire national.

##### **a) *En France***

C'est en 1946 qu'une première définition du musée est proposée par l'International Council of Museums ( ICOM ) : Selon cette définition, l'on peut considérer le musée comme étant une institution permanente et publique mais à but non lucratif. Elle est mise au service de la société. Il permet une meilleure conservation du patrimoine aussi bien immatériel que matériel de l'humanité à des fins soit de divertissement, soit éducatives <sup>1</sup> Cette définition devrait évoluer prochainement du fait de l'entrée de la virtualisation et des dispositifs numériques car leur usage en modifie les particularités.

Sur l'ensemble des musées présents sur notre territoire, seuls un certain nombre d'entre eux ont le label « Musée de France » <sup>2</sup>. Quelle est leur spécificité ? Il faut noter que le label Musée de France est censé renvoyer à ceux dont l'Etat ou une autre personne de droit public est propriétaire. L'on peut aussi l'affecter à une personne de droit privé mais bien entendu à but non lucratif. Ils ont pour objectif, l'accueil et la sauvegarde de leurs collections, la mise à disposition de celle-ci au public, la garantie de son accès équitable, la vulgarisation des savoirs, et la collaboration avec d'autres institutions pour la recherche.

---

<sup>1</sup> MAIRESSE, F., BOTTE, J., DOYEN, A., GUIRAGOSIAN, O., BAKHSH, Z. J., & UZLYTE, L. (2017). *Définir Le Musée Du XXIe Siècle*. ICOFOM.

<sup>2</sup> *Musées de France*. (2001, 23 octobre). [senat.fr https://www.senat.fr/leg/tas01-009.html](https://www.senat.fr/leg/tas01-009.html)

Ces dernières décennies, cette définition traditionnelle s'élargit par une offre muséale bien plus vaste dans son ensemble suite aux innovations numériques. Dernièrement, nous voyons apparaître des musées virtuels et des cybermusées.

Marie-Blanche Fourcade, professeure associée au Département de l'histoire de l'art de l'Université du Québec à Montréal ( UQAM ) décrit : « La mobilité et la virtualité repoussent de manière radicale les limites de la forme, fonction et du sens muséal. »<sup>3</sup>

C'est le développement d'internet, dans les années 1990 et la progression des moyens numériques qui ont favorisé des formes de communication nouvelles. Elles sont dorénavant transfrontalières, et ont changé les centres d'intérêts des individus, les rendant plus volatiles et curieux de la nouveauté. Cette approche technologique a modifié nos vies et a aussi eu une répercussion sur les structures muséales. Ainsi, peu de temps après, est apparu le concept de « musée virtuel ». Ce dernier offre une visite avec réalité augmentée grâce à un casque en 3D. Ils se distinguent des cybermusées car ces derniers n'existent qu'au travers du casque et exposent de l'art purement numérique. L'ensemble de la visite est virtuelle. Il est possible d'effectuer de telles visites sur demande depuis n'importe quel établissement comme le propose le musée Gate22.<sup>4</sup> Elle est entièrement dématérialisée, et donc, est constituée d'un ensemble d'éléments numériques à l'instar des images, des sonorités, des textes, etc. cette nouvelle diffusion et gestion du savoir plutôt dématérialisée représentent une appréhension nouvelle du musée dont les cybermusées ont le mérite de la paternité.

Ces derniers modes de diffusion bousculent nos habitudes mais aussi les modes de gestion du patrimoine. Les projets nationaux et locaux dans notre pays sont encadrés en fonction des critères de la définition traditionnelle du musée ainsi que de la taille de ce dernier, de son environnement géographique et de son statut public ou privé. En tant que visiteurs, nous ne percevons pas les enjeux ou la complexité de ce qui fait un musée. Tous ces éléments nous sont indifférents. Pourtant, de ceci dépend le service public dont nous bénéficions. Ils auront des obligations et un cahier des charges qui favorisera ou empêchera certaines formes de développement plutôt que d'autres. Du fait de nos liens en tant qu'europeens, les

---

<sup>3</sup> MEUNIER, ANIK. (2012). *MUSEOLOGIE CHAMPS DE THEORIE ET DE PRATIQUE*. Presse de l'université du Québec.

<sup>4</sup> SEILHAN, C. (2021, 23 juin). *Le « cyber-musée nomade » Gate22 s'invite en entreprise*. Midenews News.<https://www.midenews.com/le-%E2%80%89cyber-musee-nomade%E2%80%89-gate22-sinvite-en-entreprise/>

transformations sociétales influencent notre pays tout autant que ceux qui nous sont proches. Le domaine muséal, contrairement à notre perception d'une structure figée, est en plein bouleversement, y compris dans le domaine de l'accessibilité, du numérique et des formes de visite. Nous allons observer comment nos partenaires frontaliers ont envisagé la question.

#### *b) Italie et Espagne*

En allant voir chez nos partenaires européens, pour définir ce qu'est un musée, on constate que les italiens se baseraient sur la même définition de l'ICOM de 2007. Ce qui varie par rapport à nous, ce sont les aspects financiers. Par cette modification, les musées italiens ont pour rôle d'être sans but lucratif mais ont le droit d'effectuer des activités commerciales dans le but de s'autofinancer. Cette nouvelle réglementation modifiera profondément les choix politiques d'organisation de ces derniers.

Pour sa part, l'Espagne utilise encore temporairement la même définition de 2007 que la France. « La définition d'un musée a changé à différentes occasions depuis la création de l'ICOM en 1946, plus précisément en 1951, 1961, 1974, 1989, 1995, 2001, 2007. Il n'y a pas eu de consensus à la Conférence générale à Kyoto en 2019 et le débat est ouvert. »<sup>5</sup>

Après avoir observé les positions de nos partenaires sud européens, nous allons continuer ces observations avec nos homologues britanniques.

#### *c) Pays anglo-saxons*

Le Royaume-Uni a une législation basée historiquement sur la jurisprudence. Il « n'a pas de loi spécifiquement sur les musées mais plusieurs lois viennent en règlementer l'un ou l'autre aspect. »<sup>1</sup> ( op.cit. 1 p70 ) Seules les valeurs telles que l'engagement public, la bonne gestion du contenu des musées et l'intégrité institutionnelle et individuelle sont de mises et gouvernent le fonctionnement de ces institutions. Cette flexibilité propre à leur système juridique basé sur la jurisprudence, s'articule bien avec leur dernier ajournement de l'Association des musées de Grande-Bretagne édicté dans leur Code de déontologie en 2015. Ils énoncent des principes :

Par ces exemples, il est observable qu'il n'est pas si évident de définir le musée. Il n'est plus un lieu de collection ou de recherche scientifique pur dédié aux spécialistes. Cette fonction s'est presque inversée en quelques décennies. La société de l'après guerre a, elle aussi, mis en évidence des valeurs qui ne peuvent plus être écartées comme l'accessibilité pour tous.

---

<sup>5</sup> *Definición de museo.* (s. d.-b). ICOM España. <https://www.icom-ce.org/definicion-de-museo/>

Ces changements s'apparentent à un défi :

## 2) Le droit européen, fondement humaniste, défie les musées par l'égal accès à la culture pour tous

Pendant très longtemps, personne ne se souciait de personnes avec mobilité réduite ou ayant une fragilité de santé. Mais par la construction européenne, des associations sont parvenues à s'exprimer et à se faire entendre. Cela a eu une résonance sur tous les pays membres.

### a) *En France*

La loi « handicap » a été votée le 11 février 2005. Puis, une dizaine d'années plus tard, une étude menée par la commission de la culture, de l'éducation et de la communication du Sénat a fait apparaître le constat d'une faible « participation des personnes handicapées à la vie culturelle. Au terme de plusieurs mois de travaux, il constate que si l'impératif d'accès à la culture est reconnu en droit, l'égalité d'accès est encore incomplète sur le terrain. »<sup>6</sup> ( Commission De La Culture. 2017 ) Voici un nouveau défi à relever pour les musées.

*« Un musée est 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. Puis elle subira des modifications afin de prendre en compte le patrimoine immatériel et a vocation à changer prochainement du fait de la virtualisation et des dispositifs numériques qui transforment profondément les caractéristiques du musée traditionnel. »<sup>1</sup>*

Que ce soit pour créer de nouvelles animations ou pour ouvrir les portes du musée aux personnes empêchées, les métiers appartenant au monde muséal se complexifient, poussant ces derniers à s'adapter de manière presque systématique. Le format du musée traditionnel ne suffirait-il plus ? Choisisent-ils d'intégrer la technologie ou pas ? Qui est acteur de ces initiatives ? Un état de fait, appelé injonction numérique, a lentement été pris en compte.

Pour Sébastien Appiotti et Eva Sandri <sup>7</sup>, « l'injonction numérique contraint les musées à suivre des objectifs d'innovation et d'acquisition de dispositifs technologiques pour la

---

<sup>6</sup> Commission De La Culture. (2017, 19 juillet). *Culture et handicap : une exigence démocratique - Sénat*. [www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-648-notice.html](https://www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-648-notice.html)

<sup>7</sup> (Université Paris 8, Paris, France et Université Montpellier 3, France)

médiation. (Jeanneret, 2014) »<sup>8</sup> Mais cela va au-delà. Capter l'attention du visiteur, le fasciner, le surprendre, lui faire ressentir des émotions particulières devient un défi.

Ce rôle est attribué aux agents mais aussi aux publics au point de devenir quasiment une injonction à la créativité.

Avec les réseaux sociaux aujourd'hui, tout est rapide. Tout est instantané. Les podcasts<sup>9</sup> sont en augmentation, la communication entre les structures muséales et les visiteurs est instantanée. Ce que l'on peut observer, c'est une sorte de « double injonction à la créativité. »<sup>8</sup> ( op. cit. ).

Le médiateur prend ainsi un rôle quelque peu éditorial car il doit créer un support qui puisse inciter cette créativité et mettre en place cet atelier dans le contexte de l'exposition. Le visiteur est, lui aussi impliqué. Sa visite ne s'apparente plus à une déambulation au gré de ses aspirations. À des emplacements spécifiques ou durant des moments précis, il lui est suggéré de participer. Les raisons seraient une meilleure acquisition des connaissances si sa participation est non pas passive mais active. Cela faciliterait aussi la mémorisation.

Mais il pourrait y avoir une autre raison, moins avouable ouvertement. Car Appiotti pense que « Ce basculement des modes de fonctionnement des institutions culturelles doit être mis en relation avec des injonctions de la part des tutelles publiques à développer des ressources propres et à rationaliser leur fonctionnement par la limitation des coûts fixes. »<sup>8</sup> (Ibid vol 36/1 ).

Et cette hypothèse peut paraître plausible car les sociétés privées proposent des bornes à selfies<sup>10</sup> pour les sites à caractère culturel. Les applications à selfies proposent généralement les liens vers les réseaux sociaux. C'est dire que « “ la participation créative ” des publics répond surtout à des injonctions au partage et elle est articulée à des stratégies communicationnelles de publicisation de l'exposition. »<sup>8</sup> ( Ibid vol 36/1 ) . Ce

---

<sup>8</sup> APPIOTTI, S. (2019). Dans l'atelier des publics. *Communication*, vol. 36/1.

<https://doi.org/10.4000/communication.10057>

<sup>9</sup> Podcast : Émission de radio ou de télévision qu'un internaute peut télécharger et transférer sur un baladeur numérique ; fichier correspondant.

<sup>10</sup> Selfie : Autoportrait photographique, généralement réalisé avec un téléphone intelligent et destiné à être publié sur les réseaux sociaux.

serait, selon certain avis, une modalité pour publiciser et inciter l'entourage du visiteur à s'y rendre. Et par conséquent, faire du chiffre d'affaire et des entrées supplémentaires.

Ainsi, la nouvelle forme digitalisée des institutions muséales impose des développements internes au sein de certains services dans le cadre de l'acquisition des compétences d'éditorialisation ( Bachimont, 2007 ) . Par contre, il est évident que ces artefacts conduisent aussi à un éveil des compétences de créativité pour le visiteur, par plusieurs mécanismes, jeux et activités ( Jeanneret, Tardy, 2007 ) . Au final, le visiteur type, qui pourrait être pris comme modèle est celui qui se veut le plus créatif. Les musées rentrent dans le cadre des économies créatives ( Bouquillion, 2012 ) .

Cette interaction engendre d'ailleurs des nouvelles questions de droit et des nouvelles interrogations, notamment au sujet de l'image.

Les appareils numériques facilitent la prise de photographie d'œuvres, la copie, la modification, la transformation de celle-ci. Le musée, au travers de son offre, a aussi ce rôle de maintien du respect des droits liés à l'image de l'œuvre de l'auteur. Nous sommes en présence de deux antagonismes : l'un qui plaide pour le bien commun, patrimoine de tous, pour tous. L'autre qui rappelle que l'œuvre est une création et que de nombreux acteurs sont intermédiaires jusqu'au visiteur. Ces règles varient en fonction des musées et d'un Etat à l'autre. L'Italie, par exemple, reste très réfractaire à l'usage de la photographie au sein des musées. Ces réglementations ont une incidence sur le choix des dispositifs. Il est donc assez complexe de proposer l'usage d'une tablette ou Smartphone sans autoriser les photographies. Comment faire coïncider droits et réseaux sociaux ? Il n'est autorisé de prendre des photographies que pour un usage personnel strict. Mais si on veut être inventif, modifier, faire des montages vidéos sur les réseaux sociaux, cela change de registre.

#### Traduction

*« la question de l'exploitation économique de l'œuvre est plus complexe, c'est-à-dire le droit au produit découlant du succès de l'œuvre elle-même [...] En Italie, il existe un cahier des charges qui établit qu'une redevance (fixée par un tarif ) doit être payée pour la concession d'utilisation, de prise de vue avec du matériel photographique ou d'autres instruments adaptés à tout type de reproduction concernant les œuvres conservées et exposées dans les musées. » 11*

---

<sup>11</sup> ACQUAVIVA, M. (2018, 5 décembre). *Posso fotografare un quadro famoso?* La Legge per Tutti.

[https://www.laleggepertutti.it/260149\\_posso-fotografare-un-quadro-famoso](https://www.laleggepertutti.it/260149_posso-fotografare-un-quadro-famoso)

Texte original : più complessa è la questione dello sfruttamento economico dell'opera, cioè del diritto ai proventi derivanti dal successo dell'opera medesima[...]In Italia esiste una specifica che stabilisce che occorre pagare un

C'est la loi D.M. 31/01/1994 n. 171 qui le stipule. Les grandes structures muséales ont un personnel avec des profils spécifiques et ont une vigilance accrue sur ces questions. Mais les petites structures qui sont la grande majorité des établissements culturels porteurs de notre patrimoine, peuvent-elles suivre ce mouvement ?

Les petits établissements sont souvent porteurs d'expositions atypiques, de passions dévoilées au public par leurs propriétaires. Ils sont aussi porteurs des traditions artisanales et industrielles qui disparaissent peu à peu. « Le travail de mémoire entrepris par les petits musées de société permet pour le moins d'en conserver le souvenir, d'apaiser les vivants et de faire entrer au patrimoine de l'humanité les traces qu'ils conservent. »<sup>1</sup> ( op. cit. p. 278 )

Tout le territoire national est pourvu de petits établissements, de petites associations qui dévoilent aux visiteurs ces collections, ces savoir-faire accompagnés d'anecdotes et de photographies d'antan. Ils n'ont pas de projet de visite 3D, ni de cybermusée. Parfois, ils n'ont pas internet. Les visiteurs vont-ils désertier ces lieux et leur typicité pour vivre des sensations différentes ? Un semblant de double niveau transparait.

« Cette injonction ne fait pas que valoriser la présence des technologies, elle mène aussi à une **dévalorisation des institutions** qui ne possèdent pas de dispositifs numériques et influe in fine sur la définition même du musée par les discours d'escorte. »<sup>1</sup> ( Ibid. p. 128 )

Pour répondre à cette pression, plusieurs musées ont répondu à des offres de professionnels du numérique.

La sous-traitance est une solution que plusieurs établissements à caractère culturel ont choisie. Pour réussir à suivre le marché, à adapter les besoins du muséum aux conditions optimales pour la visite et à la satisfaction de l'utilisateur, il est délicat de prévoir les dispositifs dont on peut avoir besoin, le cahier des charges et les résultats. Des entreprises externes publicisent une panoplie de projets clé en main avec un ensemble de dispositifs innovants. « Malgré qu'ils aient été la plupart du temps créés pour des contextes différents du contexte muséal, on affirme qu'ils provoquent une expérience de visite renouvelée et

---

compenso (fissato da un tariffario) per la concessione d'uso, le riprese con apparecchi fotografici o altri strumenti idonei a qualsiasi tipo di riproduzione che riguardino le opere conservate ed esposte nei musei.

accroissent de façon considérable l'attrait d'une exposition. Mais on ne l'a pas vérifié. »<sup>1</sup>  
( Ibid. p. 203 )

Les applications avec audio-description, LSF, virtualisation de la visite, selfies, ont pour objectif de rentabiliser la dépense par une augmentation des entrées des visiteurs et par un attrait pour l'établissement. Ceci cependant, ne repose pas sur des données statistiques confirmées. Il y a donc un coût budgétaire dont la rentabilité n'est pas confirmée.

Des **offres clé en main** sont présentées **par des sociétés privées** comme celle de la figure 1 ci-dessous.<sup>12</sup>

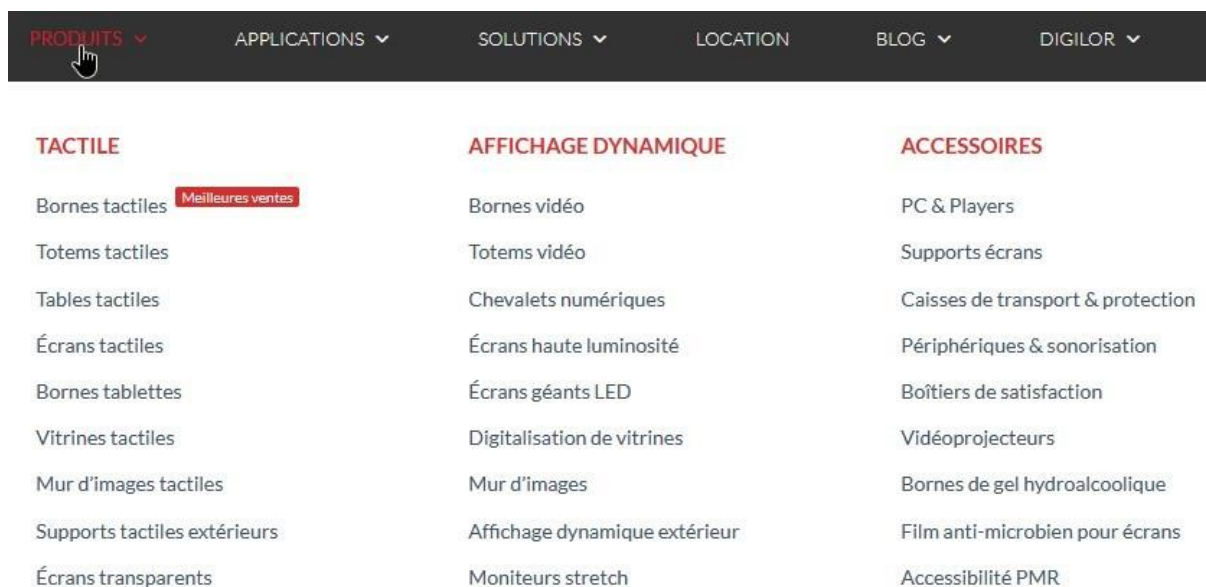


Figure 1 - Applications tactiles standardisées, prêtes à l'emploi. (s. d.). <https://www.digilor.fr/applications-standardisees/>

Il y a un marché florissant pour vanter une progression des entrées à la hausse. Ces offres sont très diversifiées et peuvent répondre aux besoins de divers projets de visite permanente ou temporaire tout en pouvant répondre plus ou moins directement à la législation sur l'accessibilité. Plusieurs de ces produits l'ont intégrée à des degrés variés. L'attrait ou le dédain pour ces types de dispositifs pourrait être proportionnel au budget des établissements.

Le budget d'une structure muséale est très variable. Un premier avancement est apparu en 1994 par la mise en place d'un FIAH ( Fond interministériel pour l'accessibilité aux

<sup>12</sup> Digilor. (2019, 27 mai). *Applications tactiles standardisées, prêtes à l'emploi*. digilor.fr <https://www.digilor.fr/applications-standardisees/>



personnes handicapées ) des bâtiments anciens appartenant à l'État. Puis nous rappelons que, la loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées est promulguée en 2005. Les mentalités évoluent et sont observables au travers de la prise en compte de ce public. Mais, dans les faits, le FIAH n'a pas de dotation financière depuis 2009 et la promulgation de la loi sur l'égalité des droits et des chances n'a pas été accompagnée de budgets en soutien. Cela signifie pour les établissements accueillant du public, qu'ils doivent prendre en compte ces nouvelles réglementations mais en s'appuyant sur un financement personnel.

« Or, comme toutes les organisations à but non lucratif, les revenus autonomes des musées, par la billetterie et la vente de biens et de services, ne sont pas en mesure de couvrir leurs dépenses. »<sup>13</sup> L'exigence de changements moraux apparaît en de nombreuses circonstances. Les modifications structurelles sont moins visibles faute de budget pour une majorité de ces établissements.

Observons les pays frontaliers face à ce même dilemme.

#### *b) Italie et Espagne, en avance sur la France, mais seulement sur l'accessibilité structurelle des établissements culturels*

L'Italie est un exemple pour les pays européens en matière d'inclusion scolaire et d'accessibilité car cette reconnaissance est stipulée dans l'article 3 de la Constitution italienne qui rappelle le devoir d'« accessibilité à tous de façon égalitaire dans tous les lieux publics ainsi qu'aux contenus culturels. »<sup>14</sup> Elle est confirmée par la signature de la convention de l'ONU ratifiée avec la loi n. 18/2009 sur les droits des personnes porteuses de handicap.

Ce droit est applicable pour tous les monuments, musées, galeries, fouilles archéologiques, parcs, jardins. Il est gratuit pour celui qui est porteur du handicap ainsi que son accompagnant familial ou des services de soins ( D.M n. 111/2016 ).<sup>14</sup> ( Ibid. )

Les handicaps moteurs sont protégés dès la construction d'un nouvel édifice à caractère culturel et ceci fait de l'Italie un pays développé en ce sens. « Le dépassement des interventions les plus significatives mises en œuvre par le ministère du Patrimoine,

---

CHENU, R. (2018, décembre 19). « *Musées et handicap : les freins de l'accessibilité. Une enquête auprès de 127 musées* », *Culture & Musées*, 31 | 2018, 207–209. [journals.openedition.org  
https://journals.openedition.org/culturemusees/2140](https://journals.openedition.org/culturemusees/2140)

<sup>14</sup> NEWS – 3/12/2019 *Giornata Internazionale dei Diritti delle persone con disabilità*. (2019, 2 décembre). [newsfrommuseums.it  
https://www.newsfrommuseums.it/news-3-12-2019-giornata-internazionale-dei-diritti-delle-persone-con-disabilita/](https://www.newsfrommuseums.it/news-3-12-2019-giornata-internazionale-dei-diritti-delle-persone-con-disabilita/)

des Activités culturelles et du Tourisme. »<sup>15</sup> ( Accessibilità al patrimonio culturale statale, 2017 ) Mais dès que nous nous éloignons de ce handicap spécifique, l'encadrement offert par les musées n'en est qu'à ses premiers pas.

Un guide appelé « Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse culturale »<sup>15</sup> ( Ibid. ) pour outrepasser les barrières architecturales des établissements culturels est mis à leur disposition en 2008.

Le modèle espagnol est pratiquement identique à celui italien, sur la base de la définition de l'ICOM. « Au plan de la définition, ces lois sont assez congruentes, mais elles ne parviennent pas à englober le panorama complet des musées locaux et des institutions de petite taille. Une réflexion est en cours pour l'améliorer. »<sup>1</sup> ( op. cit. p. 73 )

Une étude pour les musées de Galicie nous éclaire sur la progression en cours. Cette étude a commencé suite à des évolutions législatives auxquelles l'Espagne a participé afin d'aboutir à une proposition d'intervention en Galicie.

A la suite de la signature à New York le 30 mars 2007 de la convention relative aux droits des personnes handicapées, sa publication en France par décret sera officialisée le 1<sup>er</sup> avril 2010, des objectifs ont été fixés. L'un des plus importants est de protéger les droits et la dignité des personnes. A ce titre, en 1992, un regard différent sur le handicap mental est proposé aux Etats-Unis, grâce à une Association américaine sur le retard mental ( A. A. M. R. ) qui s'est décalée « de la conception traditionnelle du handicap comme trait de l'individu à une conception basée sur l'interaction de la personne et de l'environnement. »<sup>16</sup> ( Romeo et al. 2015 )

---

<sup>15</sup> *Accessibilità al patrimonio culturale statale* -. (2017, 19 décembre). Direzione generale Musei. <http://musei.beniculturali.it/progetti/ad-arte>

Traduction du texte original : “Il superamento delle barriere architettoniche, cognitive e sensoriali ha rappresentato negli ultimi anni uno degli interventi di maggiore spessore messi a frutto dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo”.

<sup>16</sup> ROMEO, L. M., BARREIRO, C. R. M., MARTINEZ, F. C., & CALDERON, L. C. (2015a). *La accesibilidad de los museos : visiones y perspectivas : Una propuesta de intervención desde Galicia (Spanish Edition)* (1<sup>re</sup> éd.). Andavira Editora.

Traduction : “Ante esta evidencia se publica la “Convención Internacional de Naciones Unidas sobre los Derechos de las personas con Discapacidad” , con una serie de cuestiones primordiales a contemplar; su objetivo principal es proteger los derechos y la dignidad de las personas. [...] En el año 1992, esta percepción comienza a

Ceci aura une répercussion sur l'approche du handicap mental en Espagne.

La déficience intellectuelle est celle qui pose le plus de défis selon les responsables de l'association « Acce-sibles para Todos ». ( Il faut prendre en compte que de nombreuses personnes de ce groupe présentent également d'autres types de handicaps tels que physiques et sensoriels ). L'association a créé un premier guide : « Le Guide des monuments, musées et points d'intérêt touristique Acce-sibles para Todos, de la Plateforme des représentants de l'État pour les handicapés physiques. <sup>16</sup> ( Ibid. )

Un travail très sérieux et approfondi a été effectué en collaboration avec des organisations d'handicapés. Il a été d'envergure nationale et a sélectionné 200 structures de plusieurs types : des monuments, des musées et des points d'intérêt touristique. C'est suite à cette étude que des fiches diagnostiques ont été créées. La publication de ce guide a facilité la mise en place de modalités d'accessibilité sur le terrain. « Leur point faible est qu'ils n'ont pas pris en compte l'accessibilité cognitive lors de leur évaluation. »<sup>15</sup> ( op. cit. )

Un article du journal périodique CERMI.es dénonce cette lenteur en 2019 : « El CERMI affirme que les musées inaccessibles pour les personnes avec handicap “ sont hors la loi ” ». <sup>17</sup> Depuis 2017, la loi est injonctive en ce sens. ( CERMI : Comité Español de Personas con Discapacidad )

La fondation Orange ( société privée de télécommunication ) appuie le projet “Áppside” pour la mise en service d'une application mobile accessible à tous les visiteurs de quatre musées étatiques y participant : « le Musée national et centre de recherche d'Altamira, le Musée national d'art romain de Mérida, le Musée national de sculpture de Valladolid et le Musée séfarade de Tolède. »<sup>18</sup> Cette application vise les infirmités visuelle et auditive pour

---

cambiar gracias a la nueva definición de discapacidad intelectual propuesta por la American Association on Mental Retardation (A. A. M. R.) 5 que se aleja de la concepción tradicional de la discapacidad como rasgo del individuo para plantear una concepción basada en la interacción de la persona y el entorno.

La Guía de monumentos, museos y puntos de interés turístico Acce-sibles para Todos, de la Plataforma Representativa Estatal de Discapacitados Físicos (PREDIF12 , 2010). Esta ambiciosa guía, pionera en España, contiene unas fichas de diagnóstico para cuya elaboración han contado con la colaboración de organizaciones del ámbito de las discapacidades física y sensorial. Han visitado más de 200 monumentos, museos y puntos de interés turístico de nuestro país. Su punto débil es que no han tenido en cuenta la accesibilidad cognitiva a la hora de evaluarlos. ”

<sup>17</sup> *cermi.es semanal - Nº 369 - El CERMI subraya que los museos inaccesibles para las personas con discapacidad « están fuera de la ley ».* (2019, 29 novembre). [semanal.cermi.es http://semanal.cermi.es/noticia/El-Cermi-subraya-que-los-museos-inaccesibles-para-las-personas-con-discapacidad-estAn-fuera-de-la-ley.aspx](http://semanal.cermi.es/noticia/El-Cermi-subraya-que-los-museos-inaccesibles-para-las-personas-con-discapacidad-estAn-fuera-de-la-ley.aspx)

<sup>18</sup> *La Fundación Orange realiza una comprometida por la accesibilidad cultural.* (s. d.). Fundación Orange. <https://www.fundacionorange.es/accesibilidad-cultural/>

proposer des vidéos avec audio-description, sous-titres, traductions et langage des signes espagnol avec la collaboration de la Fondation CNSE ( Confederación Estatal de Personas Sordas ).

Nous pouvons donc en déduire que l'Espagne suit son homologue italien mais avec un retard majeur par rapport à son voisin. En ce qui concerne la complexité entre l'accessibilité, le numérique et les droits d'auteur, cette étape est encore prématurée. Ce n'est peut-être pas ainsi en terre britannique.

### *c) Pays anglo-saxons*

Notre pays s'est basé sur la loi sur l'égalité ( 2010 ) indiquée précédemment et crée une sorte d'obligation de s'y conformer. Le choix anglo-saxon est différent. Il s'appuie sur la norme britannique British Standard 8300. Elle permet de donner des orientations sur les bonnes pratiques, ainsi que des recommandations assez précises dans le cadre de l'obtention d'un accès. Il est fortement recommandé aux organisations artistiques d'utiliser la BS 8300 en dépit du fait que se conformer à elle ne soit pas une contrainte. D'autant plus que les meilleures pratiques qui sont contenues dans cette norme aideront les différentes organisations à respecter leurs obligations en vertu de la loi sur la légalité.

En pays anglophone, la législation a été globale et, par conséquent, les efforts effectués par les infrastructures sont plus homogènes. Nos homologues italiens et espagnols ont dissocié l'accessibilité physique des autres formes d'accessibilité. Cette subdivision a privilégié un public par rapport aux autres. L'approche n'est plus unifiée avec l'idée du « visiteur » mais plutôt individualisée avec des « profils de visiteurs ».

### **3) Le public devient « les publics » : pour quelles raisons?**

Le cabinet de curiosité n'avait pas la logique ou l'intérêt pour le public qui s'y rendait. Mais depuis ces transformations du concept de musée, les publics sont devenus le centre de toutes les attentions et les expositions sont perçues comme le support.

Ces publics se regroupent en :

- Les familles ou passionnés et curieux.
- Les publics scolaires.
- Les spécialistes.

---

Traduction du texte original : « el Museo Nacional y Centro de Investigación de Altamira, el Museo Nacional de Arte Romano de Mérida, el Museo Nacional de Escultura de Valladolid y el Museo Sefardí en Toledo ».

- Puis il y a les autres.

Mais qui sont t-ils ? A-t-on une part de responsabilité à leur absence ? Peut-on y remédier ?

On entend parfois parler de musées inaccessibles. L'article « Les musées et galeries en font-ils assez pour les visiteurs handicapés? » du magazine international d'Art Apollo fait part de ses observations :

Traduction :

*« Les musées sont non seulement inaccessibles à beaucoup, mais ils négligent également de raconter des histoires liées à la vie des personnes handicapées, ou ils dépeignent des individus d'une manière qui perpétue des stéréotypes négatifs profondément enracinés sur le handicap. L'effet cumulatif de ce mépris répandu et persistant est que beaucoup ne se sentent pas les bienvenus dans nos institutions culturelles et, par conséquent, visitent moins souvent. »<sup>19</sup>*

Un argument très pertinent de Miglietta A.-M., spécialiste en muséologie scientifique en Italie, est celui d'insérer des personnes qui ont un handicap dans le personnel qui participe à la préparation d'une galerie. Ainsi les choix de dispositifs seraient identifiés avec une expérience non contestable.<sup>20</sup>

Une autre hypothèse a été évoquée concernant l'éloignement de certains publics par rapport aux lieux culturels comme si cette offre était excessivement codifiée et perçue comme inutile. Miglietta A.-M., s'est penchée sur la question du désintérêt pour les musées et a cherché à en comprendre les raisons. De ceci est apparu qu'en Italie, pays d'une culture d'une richesse mondialement reconnue d'un point de vue historique et culturel, 63,8% des italiens ne visitent pas un seul musée en une année entière. Ce choix semblerait apparaître à la fin de la scolarité et croître avec l'avancée de l'âge jusqu'à 88,3% pour les personnes de plus de 70 ans. Elle s'est interrogée sur les obstacles physiques ou mentaux. Selon elle, le visiteur se sent

---

<sup>19</sup> *Do museums do enough for disabled visitors ?* (2019, 28 octobre).

Apollo Magazine. <https://www.apollo-magazine.com/museums-galleries-disabled-visitors-access-richard-sandell-chris-ingram/>

Traduction du texte original : «Museums are not only inaccessible to many but they also neglect to tell stories linked to disabled people's lives, or they portray individuals in ways that perpetuate deeply entrenched negative stereotypes of disability. The cumulative effect of this widespread and persistent disregard is that many do not feel welcome in our cultural institutions and, as a result, visit less often. »

<sup>20</sup> MIGLIETTA, A. (2017). The accessible museum : Barriers, actions and thoughts. *Museologia scientifica*, 11, 11-30

Traduction du texte original : « in pochi anni notevoli passi in avanti sono stati fatti, molti musei già si configurano come contesti di accoglienza e, soprattutto, di co-costruzione di nuove forme di conoscenza, relazioni e pratiche sociali».

Traduction du texte original : « sono meno efficaci, per non dire scoraggianti, per le persone che non hanno familiarità con le nuove tecnologie».

parfois dans l'incapacité à décoder le sens de ce qu'il voit et le retient comme étant loin de sa vie. Il n'en perçoit pas l'utilité.

Elle ajoute que « ces dernières années, plusieurs musées en ont pris conscience et proposent dorénavant de la co-construction avec le visiteur par des nouvelles formes de vulgarisation, de relations et de socialisation. »<sup>20</sup> ( Ibid. p 13 )

Il faut aussi souligner l'arrivée du numérique et l'absence de familiarité de nombreuses personnes à cet égard. La chercheuse muséale Miglietta A.-M. Souligne le coté profondément ambivalent du dispositif technologique puisque selon elle, il attire beaucoup les jeunes et « renforce l'écart social ressenti par ceux qui n'y sont pas familiers. »<sup>20</sup>( op. cit. p 20 )

Nous pourrions nous interroger sur un probable éloignement des personnes déficientes intellectuelles, non seulement pour la complexité des connaissances exposées durant les visites, mais aussi pour les outils numériques qui y sont rattachés. Pourtant plusieurs muséums ont relevé le défi et ont misé sur le numérique pour rapprocher ces publics.

Mais alors quel est l'intérêt pour une structure à caractère culturel pour véritablement développer une politique inclusive ? Une thèse de 2017 de l'université de Rotterdam dont le titre est "Developing inclusive museums: the role of personalization" reprend l'approche de la responsabilité du musée par rapport à un public manqué. Elle spécifie que les musées qui s'intéressent à la politique de l'inclusion ont pour objectif d'augmenter le nombre de visiteurs susceptibles de revenir plusieurs fois, contrairement aux touristes.

Traduction :

*« Bien sûr, la valeur économique est importante, mais cela commence à changer, car maintenant l'accent est mis sur les autres valeurs qui peuvent être générées et il s'agit davantage de la responsabilité sociale qu'elles ont. Alors maintenant, l'accent est mis sur la façon dont nous allons fournir plus de bien-être. [...] Les musées misent sur l'inclusion pour augmenter leur public cible, ils ne peuvent plus survivre avec les touristes de passage. Ils ont besoin d'avoir des visiteurs qui reviennent et pour ce faire, les musées doivent adopter des pratiques et des stratégies inclusives. L'objectif est un public diversifié qui augmentera leur visibilité les rendra pertinents dans la société et bien sûr leur financement..»<sup>21</sup> (Bowen, J. 2014)*

---

<sup>21</sup> BOWEN, J. (2014, 30 mai). *Museums and Technology : Being Inclusive Helps Accessibility for All*. Academia.Edu

Traduction du texte original : «« Of course, the economic value is important but this start to change, as now the focus is on what other values can be generated and this is more about the social responsibility that they have. So now the focus is how we will provide more wellbeing. [...] Museums focus on inclusion **to increase their target audience**, they can't survive with the passing tourists anymore. They need to have returning visitors and to do that museums need to adopt inclusive practices and strategies. The goal is a diverse audience that will increase their visibility will make them relevant in society and of course their funding.[...] You are feeling

Les besoins de ces publics ne sont pas du tout les mêmes les uns par rapport aux autres. Le lien entre eux et les musées se fait sous forme de médiation.

#### 4) La médiation : invisible et inutile ou omniprésente et indispensable?

Si cette dernière était quasi inexistante il y a encore quelques années, quels sont son rôle et ses formes dans nos musées aujourd'hui?

Plusieurs définitions sont utilisées en fonction des contextes. Si nous nous référons à une définition générale, « la médiation implique le rapport entre un sujet (l'apprenant) et un objet ( les savoirs ). »<sup>3</sup> ( op. cit. p 2 )

Si nous voulons nous en remettre à une définition spécifique aux dispositifs, « La médiation correspond aux dispositifs ou aux médias pensés et utilisés. »<sup>3</sup> ( Ibid p 2 )

Si nous invoquons la définition spécifique à la muséologie, c'est un « champ de théories et de pratiques pour permettre aux publics d'accéder aux divers contenus exposés ou exhibés. Le médiateur – l'enseignant ou tout autre acteur – qui souhaite rendre accessibles et compréhensibles les savoirs exhibés peut s'aider d'un support, d'un dispositif, d'une méthode afin de favoriser la compréhension, voire l'appropriation de ces savoirs. »<sup>3</sup> ( Ibid p 3 )

Geneviève Vidal, Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication, met en évidence certaines ambivalences. Pour elle, les musées décident de faire appel aux réseaux numériques pour rapprocher le visiteur. Elle souligne en ce qui concerne la médiation muséale, aussi bien au niveau international que national, qu'« elle mène à une situation ambivalente, où s'affrontent deux logiques, celle de l'autonomie des usagers- visiteurs et celle de la prescription des médiateurs. »<sup>22</sup>

Cette position d'ambivalence est perçue aussi lorsqu'on se réfère au numérique. On peut alors observer que la « médiation numérique » peut renvoyer à la fois à la « médiation des technologies », et à la « médiation culturelle par la technologie ». Cela signifie qu'il peut s'agir de faire en sorte que les individus soient plus compétents, ou « de les rendre plus autonomes lors de leurs pratiques culturelles à l'aide des dispositifs technologiques. »<sup>23</sup>

---

welcome when someone speaks in your language, in a way that you can understand. This is how the feeling of discomfort changes. »

<sup>22</sup> *Étude d'usages en milieu muséal : atouts et limites des médiations numériques / Développer la médiation documentaire numérique.* (s. d.). <http://mediationdoc.enssib.fr/>. <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-mediation-numerique-documentaire/la-mediation-numerique-et-les-musees-entre-autono-1>

<sup>23</sup> SANDRI, V. (2017). L'imaginaire des dispositifs numériques pour la médiation au musée d'ethnographie. *Culture & musées*, 30, 189 192. <https://doi.org/10.4000/culturemusees.1279>

L'expression « dispositif numérique pour la médiation » décrit quant à elle les formes de la médiation culturelle ayant recours aux technologies numériques dans le domaine muséal. »<sup>23</sup>  
( Ibid.)

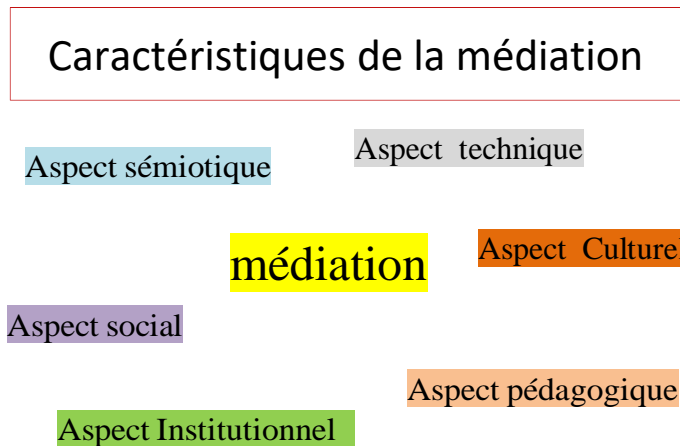


Figure 2- Sandri, É. (2017). *L'imaginaire des dispositifs numériques pour la médiation au musée d'ethnographie : Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, soutenue le 5 décembre 2016. Culture & musées, 30, 189-192.*

Il y a donc une compétence technique multimédia en amont qui prépare cette activité de médiation. On substitue le contact direct entre le visiteur et le médiateur par un dispositif qui paraît prendre la place de ce dernier. Mais le médiateur n'est pas écarté. Il est pleinement présent de la phase d'élaboration du projet, aux choix de la politique documentaire qu'il décide de mettre en évidence. Il est en arrière plan. Si la médiation a bien opéré, son action par un rapport humain direct s'amointrit et inversement le dispositif prend toute son ampleur dans l'action de visite muséale.

Nous observons deux types de médiations. Il y a la médiation documentaire et la médiation ludique. Pouchol Jérôme, Maître de conférences associé, Université Pierre-Mendès-France ( Grenoble ), nous parle de la médiation documentaire, qui pour lui, est « un moyen supplémentaire et complémentaire de produire et de diffuser du contenu, de transférer un peu plus et au plus grand nombre, de ce capital intangible qui est celui de l'information et de la connaissance »<sup>24</sup>. Ce lien appelé médiation est créé au travers de supports dénommés

---

<sup>24</sup> VIDAL, G. (s. d.). *La médiation numérique et les musées : entre autonomie et prescription / Développer la médiation documentaire numérique.* mediationdoc.enssib.fr <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en->



dispositifs. Cette médiation comprend deux approches. Celle « documentaire se différencie de l'approche ludique en ce que la première propose des contenus multimédias en lien avec la thématique de l'exposition alors que la deuxième propose d'interagir avec l'environnement mis en valeur par l'entremise d'un jeu. »<sup>3</sup> ( op. cit. p 11 ). Daniel Jacobi, professeur au Centre Norbert-Elias, UMR CNRS 3865, Équipe Culture et communication, à l'Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, voit « le musée comme institution d'éducation non formelle; l'exposition comme dispositif de monstration et de communication. »<sup>3</sup> ( Ibid. p 10 ) Il ajoute que c'est « la crise de croissance des institutions patrimoniales et muséographiques »<sup>3</sup> ( Ibid. p 10 ) qui met la médiation en position centrale. Sa réflexion se focalise sur « l'ingénierie culturelle, l'évaluation des connaissances, la médiation, les dispositifs et les médiateurs. »<sup>3</sup> ( Ibid. p 10 ) Chaque établissement culturel met donc des priorités en fonction de politiques muséales et ceci pourrait avoir une influence sur les choix de supports de médiation.

## **B - Corrélation entre choix des dispositifs et politiques muséales**

Le terme « dispositif » est souvent utilisé mais il y a des distinctions et des subtilités en fonction du contexte. Nous pouvons le définir ainsi : « J'appelle dispositif tout ce qui a, d'une manière ou d'une autre, la capacité de capturer, d'orienter, de déterminer, d'intercepter, de modeler, de contrôler et d'assurer les gestes, les conduites, les opinions et les discours des êtres vivants. »<sup>25</sup>

En utilisant le mot « dispositif », nous pensons à des objets du quotidien. En élargissant notre champ de raisonnement, il peut être bien plus ample. Il peut être attribué à l'établissement même ( musée en tant que dispositif expographique ). Ainsi, le musée pris comme un dispositif ne l'est pas au même titre qu'un objet commun de par le fait que lui-même regorge en son sein des objets pour exposition au public. Les objets médiateurs expliquent la vision du muséographe. Il est donc à ce titre une disposition car étant un agrégat d'éléments « dans un ensemble avec l'intention d'articuler ces éléments en tissant des liens en

---

ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-mediation-numerique-documentaire/la-mediation-numerique-et-les-musees-entre-autonomi

<sup>25</sup> GOUTAGNY, P. B. (2015, 18 février). *QU'EST-CE QU'UN DISPOSITIF ?* × *GIORGIO AGAMBEN*. souillondeculture.wordpress.com <https://souillondeculture.wordpress.com/2014/09/21/quest-ce-quun-dispositif-%E2%9C%95-giorgio-agamben/>

fonction d'un objectif et à destination de récepteurs identifiés (Frayse, 2017). »<sup>1</sup> ( op. cit. p 211 ).

Et sur ce point, il peut prendre d'autres aspects comme l'expliquent Idjéraoui-Ravez & Pélissier, 2014 . Selon lui, la signification des objets découle inévitablement d'une élaboration du contenu de la recherche. Lorsqu'ils sont choisis pour exposition, les objets deviennent des porteurs de « méta messages » du musée qui les héberge. C'est donc pour ainsi dire que :

*« C'est en rapport avec sa dimension médiatique, en ce qu'il est un dispositif langagier élaboré autour de collections matérielles ou immatérielles d'objets que le musée porte la responsabilité morale, éthique, sociale et politique des messages qu'il produit à destination des publics (Idjéraoui-Ravez, 2010). »<sup>1</sup>*

---

Le mot dispositif comprend d'autres aspects encore comme le moyen de définir une exposition. Le média exposition est un « dispositif résultant d'un agencement de choses dans un espace avec l'intention ( constitutive ) de rendre celles-ci accessibles à des sujets sociaux. »<sup>3</sup>

Et si nous avons plus fréquemment l'idée d'un rapport au numérique quand on parle de dispositif, il est utile de bien le préciser. « Un dispositif de médiation numérique n'existe qu'au travers de trois dimensions étroitement imbriquées : des besoins d'informations, des usages et des outils. « Il vise à satisfaire un besoin d'information au moyen d'un outil s'inscrivant dans des usages informationnels. »<sup>26</sup> Pourtant l'exposition est elle aussi étendue sous forme de média « et comme un dispositif socio-symbolique proposant plusieurs formes sémiotiques » ( Davallon, 1999 ).

Le choix d'insérer un dispositif numérique en salle d'exposition doit être réfléchi. Marie-Claude Larouche, professeure en sciences de l'éducation à l'Université du Québec à Trois-Rivières ( UQTR ), signe quant à elle, avec deux coauteurs, Hugues Boily et Nicole Vallières, le texte « Réel versus virtuel: enjeux et perspectives liés à l'utilisation de technologies mobiles au sein d'un musée d'histoire. »<sup>3</sup> ( op. cit. p 11 ) Une évaluation formative d'un prototype de technologies mobiles a été conduite par son équipe et lui permet d'affirmer que l'utilisation des technologies interagissant avec le Web et d'autres ondes radio

---

<sup>26</sup> SILVAE, S. (2012, 4 mai). *Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs*. bibliobsession.net <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

est plus adéquate en contexte de visite au sein d'un musée que ne l'est la technologie téléchargeable.

Les opinions diffèrent. Plusieurs établissements ont une vision inverse.

Et si nous poussons notre raisonnement concernant le dispositif, faut-il intégrer le cybermusée comme outil et donc comme dispositif ? Marie-Blanche Fourcade, professeure associée au Département de l'histoire de l'art de l'Université du Québec à Montréal ( UQAM ), ne considère pas que le musée virtuel ou le cybermusée sont l'avenir de la muséologie. Elle a plutôt l'intuition que le musée en ligne, en tant qu'outil, aidera l'institution muséale à se réinventer. Selon elle, le musée virtuel joue un rôle de médiateur en « se faisant l'outil d'une action de sensibilisation qui, à la manière de poupées gigognes, s'infiltrer au plus près des individus par l'entremise des communautés, des groupes d'intérêt et des familles pour qu'un réflexe de conservation puisse se mettre en place » ( Economou, & Meintani, 2011 ).<sup>3</sup> ( Ibid. p 12 ).

La tablette, de chez soi par une visite virtuelle ou sur place, est d'une praticité et malléabilité incontestée. Il faut donc se pencher sur cette réalité mais au sein d'un musée.

### 1) Le choix d'insérer la tablette ou une application dans nos musées

Afin de préciser notre champ d'étude sur le dispositif "tablette", nous allons le définir. A ce titre, nous entendons par tablette un assistant numérique personnel ou un ordinateur portable assez fin et doté d'un écran tactile et offrant quasiment toutes les fonctionnalités d'un ordinateur. Encore appelée tablette tactile, tablette numérique, tablette électronique, la tablette peut permettre d'avoir un accès aisé sur des contenus multimédias. Pour son utilisation, l'on peut y installer des applications en format APK. Celles-ci étant originaires d'une boutique d'application en ligne à l'instar de playstore etc. En quelque sorte, « la tablette tactile est un intermédiaire entre l'ordinateur portable et le Smartphone. »<sup>27</sup>

La France a été séduite dès le départ par la tablette. En 2009, elle était un des pays dont l'offre par application mobile était déjà disponible. Sur 71 muséums, 27 d'entre eux étaient des USA, 19 étaient français, 9 en UK, 3 en Italie et 2 en Espagne. Par contre, de cette étude ne ressort aucun lien avec le handicap en particulier. Il était principalement vu comme

---

<sup>27</sup> Wikipedia contributors. (2021, 16 décembre). *Tablette tactile*. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Tablette\\_tactile](https://fr.wikipedia.org/wiki/Tablette_tactile)

une visite acoustique. Ce qui démontre que la sensibilisation au handicap par ce dispositif a été postérieure à sa sortie dont l'objectif n'était pas l'accessibilité.<sup>28</sup>

Il y a donc un indéniable attrait pour ce dispositif. Il ne serait pas utilisé initialement pour l'accessibilité mais pourrait élargir son usage à cet autre objectif, de manière complémentaire.

Proposer une tablette, c'est le souhait de la rendre efficace et utile. « Les innovations culturelles tendent toutefois à correspondre aux demandes des publics, qui recherchent une mise en débat, tout en désirant une bonne ergonomie avec le moins de contraintes possibles. »<sup>24</sup> ( op. cit. ) Il y a un travail temporel et spatial pour capter l'intérêt du visiteur là où il est au moment où il fait sa démarche. Ce moyen de médiation est porté sur l'instantanéité du regard et de l'émotion vécue dans son champ visuel.

Le dispositif seul ne serait pas suffisant. Il faut qu'un être humain, en l'occurrence un médiateur, le manipule et le positionne dans un contexte favorable à son usage.

Nous allons maintenant nous attarder sur le travail des médiateurs. Un premier volet que nous pouvons observer est celui de la production des contenus scientifiques. Ils ont des collections à présenter au public et font le lien entre le savoir qu'ils cherchent à faire émerger de l'exposition de ces dernières et les personnes qui viendront les voir.

Le second volet est le rapport au public. Le médiateur essaie de se rapprocher au mieux des publics en diversifiant les approches.

Le troisième volet consiste en des choix des outils et dispositifs les plus appropriés pour que les publics puissent s'approprier les contenus de l'exposition. Les méthodes peuvent varier. Le discours de médiation peut prendre une forme d'éducation formelle ou non formelle. Le choix de ces instruments influencera le discours de médiation.

Autrefois cabinet de curiosité, le rôle toujours plus important que nous donnons au musée est celui d'une éducation non formelle. « Les musées et leurs expositions ne sauraient être

---

<sup>28</sup> ECONOMOU, M., & MEINTANI, E. (2015, 19 mars). *Promising beginnings ? Evaluating museum mobile phone apps*. Eprints.Gla.Ac.Uk <http://eprints.gla.ac.uk/104173/1/104173.pdf>

confondus avec l'école. Ils appartiennent sans ambiguïté au champ de l'éducation non formelle. »<sup>3</sup> ( op. cit. p. 3 )

La fonction du musée est informelle et, généralement, celle de la tablette l'est aussi mais cette distance par rapport à un apprentissage formel n'est pas toujours si grande.

Les progrès dans le domaine de la pédagogie et de l'éducation ont mis en avant des modes d'apprentissage. La tablette pourrait faciliter leur application.

Avec la progression de la recherche et de la science, les techniques d'apprentissage se sont développées. Des courants se sont succédés. Tout d'abord, l'application de l'apprentissage transmissif impliquait une certaine unilatéralité de la transmission des savoirs. La personne qui détient le savoir le transmet à ses élèves. Puis le modèle behavioriste partait d'un concept de mise en situation pour qu'un développement puisse se faire. Il faut donc un stimulus pour qu'une réponse apparaisse. Sans stimulation, il ne peut y avoir de curiosité et progression de l'être. Ensuite le cognitivisme approfondit cette base en considérant que l'apprentissage n'est pas un enregistrement conditionné. Cela implique l'usage de la mémoire et d'un traitement complexe de l'information. Mais cette théorie ne tient pas compte du fait que la posture de l'apprenant joue un rôle conséquent. De cette objection le constructiviste prend le pas. Les apprenants deviennent acteurs de leur apprentissage par une mobilisation personnelle de ses fonctions cognitives et des ses expériences pour analyser de nouvelles situations. Enfin le socioconstructivisme reprend les concepts du constructivisme mais y ajoute un élément complémentaire qui recentre la fonction de médiateur si on l'applique au contexte muséal. Il s'agit d'y intégrer l'importance de la relation entre l'apprenant et l'enseignant.

Dans le contexte muséal, il y a eu un glissement du musée en tant que cabinet de curiosité à celui de musée dont la fonction devient celle de vulgariser des concepts riches et complexes. Cette nouvelle forme de rôle alloué au muséum implique de tenir compte des méthodes d'apprentissage et de transmission des savoirs. « Dans ce dernier paradigme, les facteurs sociaux contribuent à la construction collective des savoirs chez l'individu, découlant des nouvelles expériences d'apprentissage dans des environnements d'éducation non formelle. »<sup>1</sup> ( op. cit. p. 262 )

Afin de se rapprocher de ces attendus, la tablette peut donner l'impression qu'elle pourrait jouer un rôle.

Si la tablette est un des plus récents supports d'intérêt pour les musées, c'est parce que les moyens de communication ont très fortement changé aussi par rapport à autrefois. Elle peut pleinement participer à ce qu'on nomme la vulgarisation scientifique.

Les premières étapes historiques se positionnent dans la durée par le passage de la communication orale à l'arrivée de l'imprimerie. Puis dans un deuxième temps, l'arrivée d'internet a accéléré les échanges entre les êtres de manière instantanée et par delà les distances. Les modes communicatifs se sont diversifiés et les supports aussi. On ne vient plus au musée exclusivement pour acquérir des nouvelles connaissances. On s'y déplace pour vivre des expériences, pour partager. Cela implique un rapprochement bien plus avancé des types de publics car il faut créer le meilleur canal de communication pour chacun d'eux.

La communication muséale actuelle se rapproche du socioconstructivisme et insère dans sa médiation, les réseaux sociaux, et les supports les plus couramment utilisés aujourd'hui. La tablette pourrait donc être un élément d'intérêt notable.

Un autre atout de la tablette est incontestable. Elle est un choix communicationnel particulièrement efficace. Selon les approches éducationnelle et communicationnelle, il convient de faire une étude des publics et des dispositifs dans le cadre de leurs échanges. C'est donc à ce niveau qu'apparaît plus clair ce second atout de la tablette car le chercheur en communication s'intéresse singulièrement à « la situation de communication qui existe à partir du moment où un visiteur va à la rencontre d'une œuvre. »<sup>3</sup> ( Ibid. p. 6 )

Elle peut être utilisable pour des activités en réseau.

La tablette ou l'une de ses applications a aussi une fonction de support de co-construction de la visite. La tablette, elle-même, peut inclure de nombreuses applications qui peuvent être à caractère individuel ou de groupe. Elle est rattachée à internet. Elle peut donc être reliée au site du musée. Elle peut aussi avoir des icônes qui aboutissent à des ressources externes de types variés. Elle favorise le désir de photographier et partager instantanément. Les applications de la tablette peuvent avoir des publics destinataires distincts. Les besoins d'agrandissement des contenus peuvent être comblés par l'utilisateur lui-même. Le volume peut être augmenté à l'aide d'écouteurs sans que cela ne crée de gêne durant la visite pour les autres personnes présentes dans la salle. Une interaction avec d'autres supports disposés dans les salles est aussi envisageable ( capteurs, robots, télé-caméras .... ). Les champs d'action s'élargissent amplement.

C'est par toutes ces variantes que la médiation a une place prépondérante. Une relation musée-visiteur privilégiée positionne le visiteur au centre de la visite et pousse ses limites jusqu'à le rendre co-participatif « où s'inter-échantent les rôles d'émetteur-récepteur » ( Chaumier & Mairesse, 2013 ). »<sup>1</sup> ( op. cit. p. 235 )

« Ces expériences sont le lieu de transformations de leurs représentations du dispositif médiatique dans la mesure où les visiteurs participent à la construction du sens. Le contexte d'éducation non formelle est propice à ces “fabrications culturelles” »<sup>1</sup> ( Ibid. p. 243 ) et participe à « la construction de soi et à une sociabilité. »<sup>1</sup> ( Ibid. p. 244 ) Mais ce n'est peut être pas toujours valable pour toute personne.

Le choix de fournir une tablette implique une réflexion sur le profil de son utilisateur. Les établissements à caractère culturel révèlent leurs expériences et choix de profils.

Certains établissements ont voulu attirer le public jeune. A Palerme, capitale de la Sicile en Italie, la tablette est le dispositif de prédilection proposé au “Palais Mirto”.<sup>29</sup> La stratégie est immédiatement positionnée sur l'idée de proposer une application qui permet au futur visiteur de pouvoir commencer à préparer son arrivée par cet intermédiaire. Puis, sur place, il est possible d'obtenir un prêt de tablette pour une visite en « réalité augmentée » concernant des reconstructions 3D auxquelles s'ajoutent des vidéos et audios. L'objectif est explicité : attirer un public jeune et étendre cette politique à l'ensemble muséal de la ville.

D'autres structures ont désiré attirer les familles et enfants. La ville de Cremona, en Italie, a aussi été séduite par la tablette. Elle choisit d'attirer les familles et enfants par la technologie. Le musée propose la reconstruction d'un puzzle géant pour une immersion dans l'histoire. Le choix est aussi celui d'offrir une clé de lecture des changements climatiques par des activités proposées par l'outil tablette mis à disposition des visiteurs en 2018.<sup>30</sup>

Nous ne pouvons jamais savoir quel visiteur rencontrera plus de difficultés par rapport aux autres. Pour apprendre, comprendre, vivre une expérience de visite, il est

---

<sup>29</sup> Archeomatica, R. (2015, 23 avril). *In Sicilia la nuova app per visitare la storica Casa Museo Palazzo Mirto*. Archeomatica - Cultural Heritage Technology. <https://www.archeomatica.it/musei/in-sicilia-nuova-app-per-visitare-casa-museo-palazzo-mirto>

<sup>30</sup> Prima Cremona. (2018, août 8). *Museo di Storia Naturale : con i tablet alla scoperta del territorio*. primacremona.it <https://primacremona.it/cultura/museo-di-storia-naturale-con-i-tablet-alla-scoperta-del-territorio-2/>

judicieux d'utiliser tous les sens que nous possédons. Les musées ont assez souvent envisagé de développer l'ensemble des sens pour apprécier une œuvre.

L'association des non-voyants de Rome a développé une programmation des visites des musées de Rome ayant adhéré au projet avec l'usage de la tablette pour une visite pluri sensorielle. Ces actions sont récentes. Environ 50 visites ont été effectuées en 2016.<sup>31</sup> Ils associent différentes technologies comme un anneau sensoriel, des capteurs avec codification braille, la tablette avec des histoires audio, des œuvres thermoformes.

Des initiatives de la part des musées ont eu pour motivation de gérer les réservations et partager l'expérience visiteur sur les réseaux sociaux.

Dans les Dolomites, on a pensé que : « Au travers de l'application AmuseApp, il sera possible d'explorer n'importe quel lieu proposé par les musées adhérant à l'initiative, de programmer la visite et son propre parcours, puis de partager son expérience sur les réseaux sociaux. »<sup>32</sup>

Ils ont tenu compte des nouvelles habitudes d'usage des selfies pris lors de la visite et partagés avec les pairs. Les publics seraient les jeunes, adolescents et touristes. Le selfie est intégré au répertoire des dispositifs mis à disposition du musée. Il peut être perçu comme un travail de médiation permettant au visiteur de repartir avec un souvenir qui peut, par la suite inciter à repasser ou par le partage de la photographie, inciter des nouveaux visiteurs éloignés de l'environnement muséal.

« Notre application SelfieTouch apporte une touche ludique au sein de votre stand ou établissement. Par la prise de selfies via caméra intégrée sur un dispositif tactile nouvelle génération, votre marque prouve sa capacité à innover et renforce son capital sympathie. »<sup>33</sup>

Cela implique un travail stratégique de séduction par l'outil tablette et autres dispositifs numériques complémentaires.

La dernière évaluation de l'utilisation des tablettes : « La récente évaluation d'usages d'une tablette mobile, dotée d'un scénario de parcours d'une exposition, pour découvrir les métiers du musée, et d'une table multitouche, pour explorer la collection du musée, permet de cerner l'engouement pour ce type de médiations »<sup>22</sup>

---

<sup>31</sup> *Visita guidata tattile-sensoriale con operatori specializzati | Museo di Roma.* (2018, 29 juin). museodiroma.it <http://www.museodiroma.it/it/didattica/visita-guidata-tattile-sensoriale-con-operatori-specializzati-2906>

<sup>32</sup> *Sensi - Infodolomiti.* (s. d.). Infodolomiti.it. <https://www.infodolomiti.it/info/sensi/8945-11.html>

<sup>33</sup> Digilor. (s. d.-b). *SelfieTouch, borne de prises de selfies et partage par mail.* <https://www.digilor.fr/selfietouch-application-tactile/>



Des établissements ont fait le choix de suivre une politique purement inclusive  
La Province de Belluno a fait la promotion d'une application muséale pour les musées de sa circonscription. Le dispositif est téléchargeable sur Smartphone ou tablette personnels. Sinon il est possible d'emprunter des tablettes, et ce dispositif a prévu différents handicaps afin d'offrir une adaptation au visiteur. Il est probable qu'il ait une fonction de « souffleur d'image » pour les personnes dont la fragilité est sensorielle. Il produit des sons, bruits qui évoquent des expériences. Il offre des informations complémentaires et des fonctions d'orientation à l'intérieur du musée et de contenus multimédias en lien avec la visite.<sup>34</sup>

Les choix d'utilisation de ce produit sont donc multiples. Les écoles sont aussi un public important pour les musées. Il y a de nombreux usages à mettre en place par la tablette pour répondre à ce public.

Certaines structures ont préféré développer une action pédagogique, un accueil des scolaires. Par le dispositif tablette, il est possible de proposer des supports en accompagnement de la visite. Selon Schweibnez, ( 2004 ) les « musées virtuels sont devenus des acteurs de contenus éducatifs mis en scène, ciblés, interconnectés renforçant le rôle social du musée. »<sup>1</sup> ( op. cit. p. 147 )

On observe donc un glissement du savoir vers la qualité de l'accueil dans les politiques muséales. L'éducation muséale a ainsi évolué pour devenir la médiation culturelle. Cette forme évoluée de l'éducation muséale vise principalement la qualité des liens qu'elle réussit à nouer avec le public. ( Vygotsky, 1878 ; Bruner, 1983 ) . La création des applications d'interaction représente la matérialisation de la médiation. Cette dernière est orientée vers des expériences d'apprentissages qui utilisent « entre autres, un dispositif tablette, pour développer de la médiation culturelle en mettant l'accent sur une nouvelle forme de sociabilité. »<sup>35</sup>

Le médiateur a donc cette nouvelle tâche, laquelle devient primordiale et disposera d'outils qu'il devra mettre en place afin d'atteindre ces objectifs. Certains musées ont opté pour cette nouvelle tâche du médiateur qui est la mise sur pieds des applications c'est donc dans ce sens

---

<sup>34</sup> *Al museo col tablet e "usando" i sensi* | Pio Istituto dei Sordi. (s. d.). <https://www.pioistitutodeisordi.org>. <https://www.pioistitutodeisordi.org/al-museo-col-tablet-e-usando-i-sensi/>

<sup>35</sup> PAQUIN, M., & LEMAY-PERREAULT, R. (2016). Typologie des médiations muséales : des logiques d'intervention au registre d'actions culturelles. *Muséologies : Les cahiers d'études supérieures*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.7202/1050764ar>

que des logiciels, comme chez “Cultura Touch”<sup>36</sup> par exemple, sont mis sur le marché. Il s’agit donc d’un logiciel en ligne permettant de créer des applications tactiles “multitouch” uniquement pour les espaces culturels. A travers les différents supports technologiques et innovants, cette application offre une énergie à la culture en ouvrant ses portes à une plus grande gamme de personnes. Possibilité donnée par “Cultura Touch”, l’application peut être utilisable par une seule personne, ou même par plusieurs.

La tablette est parfaitement adaptable à une interaction avec d’autres outils et c’est la pluralité des dispositifs en interaction entre eux qui deviendra l’offre muséale conçue par le médiateur.

## 2) Choix d’utiliser d’autres dispositifs

Il y a eu une réflexion sur les moyens pour attirer des publics empêchés grâce à la robotique.

Elle a poussé les portes des musées d’art contemporain italiens. Cela confirme les propos de Miglietta A.-M. sur le fait que c’est d’abord sur ces types d’expositions que cela a été expérimenté en premier. Le projet a permis de mettre en place des visites virtuelles pour des personnes hospitalisées, par le déplacement d’un robot dans le musée et l’usage du « Google Art Project » en 2015.<sup>37</sup>

Elle fait aussi son entrée en France dans quelques musées : en effet, depuis 5 ans maintenant, soit en 2017, la digitalisation des musées intervient en France à travers le centre Awabot à la villa Kérylos de Beaulieu-sur-mer avec des visites à travers un robot de téléprésence que l’on pouvait piloter à distance (BEAM). [...] A la base, c’est un dispositif qui est destiné aux enfants atteints de cancers de l’Institut d’Hématologie et d’Oncologie Pédiatrique de Lyon. Il est par ailleurs possible qu’il soit dans le futur disponible pour toutes sortes de personnes.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Digilor. (s. d.-a). *CulturaTouch, logiciel pour valoriser vos expositions dans votre lieu culturel*. <https://www.digilor.fr/culturatouch-application-tactile/>

<sup>37</sup> *I musei accessibili tra tecnologia, LIS, percorsi tattili e buon senso*. (2015, 30 novembre). <https://www.disabili.com/>. <https://www.disabili.com/viaggi/articoli-viaggi-a-tempo-libero/i-musei-accessibili-tra-tecnologia-lis-percorsi-tattili-e-buon-senso>

<sup>38</sup> *Robots et patrimoine : panorama des usages en France et dans le Monde (08/03/2018)*. (2018, 8 mars). <http://www.club-innovation-culture.fr/>. <http://www.club-innovation-culture.fr/robots-et-patrimoine-panorama-des-usages-en-france-et-dans-le-monde-16032015/#ubbo>

Les premiers robots datent de 2012 selon l'auteur de l'article « Robots et patrimoine: panorama des usages en France et dans le Monde ( 08/03/2018 ). »<sup>38</sup> ( Ibid. ) Ces robots apparaissent dans quelques autres pays européens comme l'Irlande et l'Espagne la même année.

Cette association des dispositifs ouvre donc des opportunités d'accessibilité et d'attrait du public à explorer. Elle peut faciliter des besoins en lien avec des profils de visiteurs qui, sans ces outils, n'auraient pas pu ou auraient renoncé à participer à une activité culturelle. On voit que l'offre muséale ne s'est pas arrêtée à une visite des locaux à distance. Elle devient déplaçable hors de la structure architecturale et va chez le visiteur intéressé.

Des nombreuses propositions de création du musée « hors les murs » ont aussi vu le jour afin de se déplacer vers ceux qui ne peuvent pas venir alors qu'ils le souhaiteraient. En France, certaines associations ont créé des partenariats pour développer cette médiation spécifique. Un exemple est celui des associations de malades d'Alzheimer à Paris. Cette offre a été menée par le musée de la musique qui en a pris l'initiative. A Florence, le musée d'histoire naturelle a lui aussi tenté l'expérience. Des actions récentes se mettent en place pour aller vers les publics éloignés comme ceux qui sont en centre hospitalier, en EHPADs et en maison d'arrêt. Ce sont des modalités appelées musées « hors les murs » mais dont la médiation est retravaillée afin de créer un lien entre ces publics et les établissements culturels. Le musée d'histoire naturelle de Bordeaux, durant sa fermeture d'une durée de 10 ans, a tout particulièrement développé cette modalité. D'autres structures disposent de ces politiques de médiation, en particulier dans les établissements scolaires. Le dispositif est étudié pour faciliter son transport et un usage sans danger.

Il est possible de voir que l'on a réussi à rapprocher des publics éloignés contre leur gré ( pour des raisons de santé ou d'éloignement géographique par exemple ). Mais certains profils sont absents par manque d'intérêt ou inadéquation. Et des médiateurs ont relevé le défi sur ce point par l'approche numérique.

Il y a ceux qui ont voulu attirer des nouveaux publics. On se réfère à des personnes qui ne s'y présenteraient pas spontanément. Ici, la nouveauté par le biais de la technologie est un moyen d'accroche.

*« Les musées virtuels et les innovations dans le domaine du patrimoine numérique se veulent permanents à travers les plateformes en ligne, réfutant la nécessité d’avoir des objets de musées à l’intérieur de murs ou d’être restreints à des territoires conceptuels. Deux principaux « types » de musées virtuels existent : ceux qui sont « autonomes » (uniquement virtuels) et ceux qui sont développés par des « musées physiques » (dans ce cas ils constituent une sorte d’extension virtuelle de l’institution traditionnelle). Les musées virtuels se sont développés de façon exponentielle et, par conséquent, les musées font face à une profonde révolution technologique qui engendre d’importants défis, pour lesquels les concepts de temps, d’espace et d’architecture sont remis en question. Aujourd’hui, de tels « musées » peuvent toucher de nouveau public qui ne visitaient traditionnellement pas les musées, et leurs collections peuvent être exposées presque partout, à la fois virtuellement et physiquement. La technologie offre aux musées la possibilité de développer des « musées sans murs » d’une nouvelle ère, à travers des sites web et des dispositifs mobiles de visualisation qui permettent de mobiliser de nouveaux publics au XXI<sup>e</sup> siècle. »1*

---

Le médiateur et la politique muséale auront donc un rôle prépondérant dans l’offre muséale et sur son ouverture sur l’accessibilité. La tablette peut avoir un rôle non négligeable si elle est choisie.

## **II - La tablette au musée au service du handicap et du trouble intellectuel en particulier**

Le médiateur essaie de concilier frais budgétaires et approche d'un ensemble de handicaps le plus élargi possible avec des moyens accessibles et efficaces. Il s'avère utile de clarifier l'importance du musée dans son rôle unificateur et de décloisonnement des différences.

Il a donc fallu vérifier comment rapprocher l'accessibilité pour chaque type d'exposition avec le handicap qui pourrait s'y prêter le mieux dans un premier temps.

### **A - Accessibilité par le biais du dispositif tablette ou application**

Nous allons regarder attentivement les typologies de musées qui se sont développés en direction du handicap.

Les musées d'art moderne sont souvent précurseurs.

En Italie, Miglietta A.-M. du Musée de Biologie Marine de Lecce, a fait le rapprochement entre les efforts liés à la médiation muséale, le type de musée qui s'y est attardé et le handicap ciblé. Elle a démontré que les musées qui ont ouvert la brèche sont les musées d'art contemporain. Plusieurs d'entre eux en Italie se sont déclarés musées « tactiles ».<sup>20</sup> La visite est axée sur le toucher et les sensations ressenties par cette particularité sensorielle. Les musées d'histoire naturelle, du fait de la grande variété de leurs expositions, sont ceux qui ont eu le plus de difficultés à se lancer sur la médiation par le toucher. Les grandes structures ont pu mettre à disposition des spécimens à toucher mais la répétition des actions manuelles endommage le support. Ce problème exclut les musées de petite envergure de pouvoir proposer de telles stratégies de médiation.

Selon cette chercheuse en muséologie, le public sourd est celui qui a vu le moins de progression pour qu'il accède à la culture muséale. Contrairement aux malentendants, il n'accède pas aux audio-guides. Par conséquent les dispositifs de médiation pour ce public sont les vidéos en sous-titrage et le langage des signes. Ces dispositifs sont peu nombreux.

Elle s'attarde sur le handicap cognitif et expose un regard très spécifique. Les fragilités cognitives selon elle sont très hétérogènes. La médiation se détache de l'objectif traditionnel qui est celui de développer sa culture pour se concentrer sur le bien-être apporté par la visite. Il y aurait une prise de distance par rapport à l'apprentissage et un recentrage vers la détente

ou l'épanouissement dans les relations au groupe visiteur. Les dispositifs qui seront développés pour eux seront choisis pour cette spécificité.

L'expérience numérique en lien avec l'accessibilité met aussi le cybermusée dans ce type de défi. En effet, les cybermusées sont tout simplement une continuité des musées originels à travers les artefacts par les différents dispositifs et accessoires de la digitalisation des musées. Et à travers cela, ils parviennent à mettre en relief le contenu des musées. A cet effet, l'ICOM devrait considérer le paramètre de cybermusée dans sa définition de musée.

Le musée d'art moderne de la ville de Paris propose l'usage de la tablette en direction des publics scolaires. Les retours recueillis suite à cette expérience sont

*« Après avoir pris la mesure de leur potentiel d'accès à des ressources, c'est leur utilisation comme outil d'investigation qui fera l'objet de notre toute prochaine attention avec le déploiement associé et souhaité de QR code set d'applications au service de cette «flotte» dont nous ne pouvons que souhaiter la croissance rapide tant ce premier essai fut unanimement salué par tous ses acteurs. »<sup>39</sup>*

---

Mais d'autres musées ont fait le choix de se spécialiser dans l'accueil d'enfants en bas-âge. Le dispositif de médiation est, lui aussi, retravaillé car ces derniers ont une propension à la découverte par le toucher et le goût. L'accès à la lecture n'est pas toujours établi donc la médiation doit prendre en compte non seulement leur capacité à comprendre ce qu'on leur montre mais aussi au fait qu'ils ne peuvent faire appel aux inférences comme les adultes. Il privilégie la manipulation et la vision, le caractère ludique, les couleurs vives et chaleureuses ainsi qu'une visibilité pour une personne de taille réduite. L'espace est retravaillé afin d'offrir des temps d'activité axés sur le locomoteur lorsque cela est possible et un temps de concentration moindre. De plus, il faut prendre en compte que les enfants n'ont pas développé l'inférence. Ils ne font pas la démarche de compréhension indirecte par le biais d'indices se référant à une culture acquise précédemment puisqu'ils viennent justement pour qu'elle se forme.

D'après Bloom, « la connaissance suppose le rappel des faits particuliers et généraux, des méthodes et des processus ou le rappel d'un modèle, d'une structure ou d'un ordre. »<sup>1</sup>

---

<sup>39</sup> Retour expérience tablettes MAM (Ville de Paris). (2013, 15 juillet). Académie de Paris. [https://www.ac-paris.fr/portail/jcms/p2\\_757552/retour-experience-tablettes-mam-ville-de-paris?details=true](https://www.ac-paris.fr/portail/jcms/p2_757552/retour-experience-tablettes-mam-ville-de-paris?details=true)

Certains types de musées vont facilement personnaliser les visites en fonction de ces paramètres. . D'autres s'y heurteront.

*« There are certain museums types that people do not want any kind of application including personalized applications and those are the museums that people perceive them with great importance, like historical or archeological museums. Indeed, people are more open to personalized applications when they go museums to that perceive them less serious for example children museums, zoos, botanic gardens, science museums. » Thèse “Developing inclusive museums: the role of personalization.”<sup>21</sup>*

---

A Nice, au musée national Marc Chagall, il a été décidé de faire associer le travail du conférencier avec le dispositif tablette :

Il est possible de découvrir « l'univers de Chagall en réalisant un parcours numérique sur tablette tactile. Accompagnés d'un conférencier, partez à la conquête de l'œuvre mystère en répondant à des énigmes et explorez le monde imaginaire de l'artiste sous la forme de jeux interactifs. »<sup>40</sup> Mais si on souhaite que ces activités soient accessibles à tous, il faut s'informer ou se former pour rendre cette démarche effective.

## **B - Les éléments à prendre en compte pour rendre un musée accessible au handicap intellectuel**

Comment vulgariser, choisir et expliciter afin que le public retienne mieux les éléments essentiels ?

Suite aux travaux de Benjamin Bloom, psychologue américain spécialisé dans la pédagogie dans les années 50-60, un outil appelé « taxonomie de Bloom » a vu le jour. Il indique que les trois premiers éléments fondamentaux pour l'apprentissage sont : La **connaissance**, la **compréhension** et l'**application**. En contexte muséal, ce sont les 3 éléments forts de médiation à finalité culturelle informelle durable. Les dispositifs numériques, par la préparation à la visite et l'ouverture pour approfondir en modalité post-visite, ont cette faculté de pouvoir agir en ce point. L'accessibilité a un poids considérable lorsqu'on met en lien ces 3 éléments et l'insuffisance de l'un d'entre eux réduit grandement l'objectif de la visite. Pour cela il est primordial de bien étudier les dispositifs qui décomplexifient ou qui viennent en support afin que la compréhension soit la meilleure possible, pour tout visiteur et spécifiquement pour le visiteur à besoins particuliers.

---

<sup>40</sup> Cimiez.com. (2018, 16 janvier ). *Musée Chagall : Parcours numérique*. cimiez.com : le blog-magazine de Cimiez. <https://www.cimiez.com/musee-chagall-parcours-numerique-cimiez/>

Nous allons définir la reconnaissance : « Repérer de l'information et s'en souvenir. Connaître des événements, des dates, des lieux, des faits. Connaître de grandes idées, des règles, des lois, des formules. »<sup>41</sup>

Puis nous cherchons à spécifier en quoi consiste la compréhension : C'est le fait de « Saisir des significations. Traduire des connaissances dans un nouveau contexte. Interpréter des faits à partir d'un cadre donné. »<sup>41</sup> ( Ibid. )

Enfin il est important de préciser ce que l'on entend par application : Il s'agit de « Réinvestir des méthodes, des concepts et des théories dans de nouvelles situations. Résoudre des problèmes en mobilisant les compétences et connaissances requises. »<sup>41</sup> ( Ibid. )

*« L'application est donc une catégorie abstraite qui nécessite la compréhension des contenus et l'apprenant est appelé à mobiliser ses savoirs pour les appliquer sur un cas concret. En ligne, la réactivité de l'apprenant est demandée lors des interactifs ( activité nécessitant la coopération de l'utilisateur avec le système, qui agissent en ajustant leur comportement. ) »<sup>1</sup>*

---

Une bonne approche explicative permet à différents publics de s'intéresser et donc de souhaiter revenir : les enfants, les personnes du troisième âge, les personnes ayant des fragilités cognitives. Un travail approfondi qui prend en compte ces trois éléments fondamentaux participe considérablement aux critères d'accessibilité des contenus.

A partir du moment où une structure culturelle se sensibilise aux bonnes pratiques dans le domaine de l'accessibilité, elle pourrait bénéficier d'un label. Un processus de labellisation est requis pour l'obtenir. Plusieurs structures muséales bénéficient d'un label et sont donc recensées pour l'accueil de publics spécifiques. C'est un gage de qualité de l'accueil et d'intérêt majeur à s'y déplacer.

Il y a tout de même une motivation marquée pour l'obtenir. Pourquoi surmonter de telles difficultés et accepter autant de remises en question ? Le label est reconnu par un

<sup>41</sup> *Taxonomie de Bloom.* ( s. d. ). [https://ippa.uca.fr/medias/fichier/noticetaxonomiebloom\\_1521621429286-pdf?ID\\_FICHE=24947&INLINE=FALSE](https://ippa.uca.fr/medias/fichier/noticetaxonomiebloom_1521621429286-pdf?ID_FICHE=24947&INLINE=FALSE)



macaron qui garantit un accueil professionnel et encadré. On le souhaite généralement pour des raisons liées au tourisme et pour se présenter comme innovant par rapport aux autres.<sup>42</sup>

Il se renouvelle tous les cinq ans et il faut répondre à au moins deux handicaps.

« Seuls 18 % des musées français sont aujourd’hui labellisés Tourisme et Handicap. »<sup>13</sup> ( op. cit. p. 1 )

« Deux approches peuvent être adoptées pour prendre en compte la diversité des besoins des personnes en situation de handicap dans les institutions culturelles. »<sup>43</sup>

Voici ci-dessous l’approche la plus fréquente qui consiste à créer des catégories de publics. Cela se fait en :

*« intégrant des parcours, des programmes, des médiations spécifiquement adaptés à chaque catégorie identifiée. Un découpage sociologique conventionnel conduit déjà à un grand nombre de catégories : enfant ou adulte, local ou étranger, découvreur ou expert, etc. La très grande disparité des types de handicap, éventuellement combinés, a pour conséquence une micro-segmentation dans laquelle, à la limite chaque personne serait un « cas particulier » ne répondant à aucune catégorie préétablie. »<sup>43</sup> ( op. cit. p. 1 )*

---

La seconde approche, appelée conception universelle, est émergente et sera définie comme suit :

*« La seconde approche, dite « design for all » ou « conception universelle »<sup>43</sup>, prend le parti inverse. Elle consiste à intégrer un ou plusieurs handicaps dès la conception d’un objet non pas spécifique, mais destiné à tous. Ainsi s’affrontent deux points de vue opposés : d’un côté, un morcellement en une infinité de cas particuliers distincts nécessitant chacun un dispositif spécifique ; de l’autre, un dispositif unique conçu pour le plus grand nombre possible d’êtres humains, en dépit ou au-delà des particularités individuelles. »<sup>43</sup> ( op. cit. p. 1 )*

---

Une seule objection peut être formulée dans ce cas. Il n’est pas possible d’inclure tout le monde. Ce sera pour la majorité mais pas pour tous.

L’expérience du palais des Beaux-Arts de Lille qui démontre que l’on peut être en cohérence avec la législation et réussir à accueillir des autistes grâce à une application appelée Muséo+. Cette expérience est une réussite.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> France. Commission nationale Culture et handicap, Salmét, A., & France. Commission nationale Culture et handicap. (2007). *Culture et handicap*. Ministère de la culture et de la communication.

<sup>43</sup> BOUGENIES, F., HOURIEZ, J., HOURIEZ, S., & LELEU-MERVIEL, S. (2015, 1 décembre). *Musée pour tous : un dispositif de découverte dans les murs*. . journals.openedition.org  
<https://journals.openedition.org/culturemusees/343>

Comme à Lille, un certain nombre de musées ont choisi une accessibilité universelle. Il y a tout de même une prédominance pour un handicap spécifique. Mais cette adaptation peut offrir un plaisir de visiter pour tous. Ce n'est pas prévu exclusivement pour ceux qui ont le handicap spécifique. Par ce choix, il n'y a pas besoin de reproduire plusieurs types de visites en fonction des profils des visiteurs.

Ce type d'approche implique un véritable budget imputé sur le cahier des charges à cet effet et une complète remise en question.

Le projet concerne parfois l'établissement tout entier comme ci-dessous :

Le musée d'Hérépian est accessible à tous les handicaps. Il a fait en sorte qu'on le considère « particulièrement adapté pour les personnes mal voyantes et non voyantes pour lesquelles le parcours a été spécifiquement pensé : marquages au sol, cartels en braille, audio guides pour une visite en totale autonomie. »<sup>44</sup>

Et d'autres musées décident d'y dédier un premier espace d'exposition. Nous pouvons citer le musée Favre à Montpellier.

*« L'art et la matière. Prière de toucher développe une exposition conçue par le musée Fabre de Montpellier en partenariat avec le musée du Louvre. Fruit d'une coopération exceptionnelle menée avec des personnes en situation de handicap visuel, l'exposition s'appuie sur leur expérience sensorielle de la sculpture pour inventer de nouvelles pratiques de médiation destinées à tous les publics. »<sup>45</sup>*

---

Au Louvre, deux espaces ont été développés avec le concept universel :

La petite salle du Louvre a travaillé sur les publics éloignés principalement. « Ces différents publics devraient apprécier cet espace entièrement consacré à l'éducation artistique et culturelle et doté de nombreux outils compréhensibles par tous. »<sup>46</sup>

Le Pavillon de l'Horloge, accessible à tous avec, en particulier les déficients visuels, propose quatre salles pour ces derniers. « le Louvre se présente, se raconte et propose, dans chacun

---

<sup>44</sup> MUSEE DE LA CLOCHE ET DE LA SONNAILLE. (s. d.). Visit Languedoc. <https://www.visit-languedoc.fr/annuaire/musee-de-la-cloche-et-de-la-sonnaille.html>

<sup>45</sup> PUIVIF, E., Rédactrice Service social. (2019, 3 mai). *Exposition au musée des Beaux-Arts-L'art et la matière. Prière de toucher-Exposition du 13 avril au 22 septembre 2019 | FAF APRIDEV Rhône-Alpes*. [apridev.org](https://www.apridev.org/exposition-au-musee-des-beaux-arts-lart-et-la-matiere-priere-de-toucher-exposition-du-13-avril-au-22-septembre-2019/)

<sup>46</sup> *Découvrez la Semaine de l'accessibilité du Louvre | Le Guide De La Vue*. (2020, 14 janvier). [guide-vue.fr](https://www.guide-vue.fr/news-detail/decouvrez-la-semaine-l-accessibilite-du-louvre)

des espaces, des maquettes tactiles [...] grâce à leur volume en 3D, leurs dessins tactiles, leurs textes en grands caractères et en braille. »<sup>46</sup> ( Ibid. )

Mais il est difficile de prendre l'initiative d'adapter sans certains soutiens théoriques et pratiques.

## **C - Créer un espace muséal accessible c'est possible mais comment ?**

Des manuels ont été mis à disposition des musées en Espagne afin de proposer les concepts clé qui permettent de mettre en place une politique d'inclusion ou d'amélioration de celle-ci.<sup>47</sup>

### **1 - Fournir un guide complet pour aider le musée dans sa démarche**

Certains musées ont spontanément mis à disposition l'ensemble de leurs propres pratiques pour permettent à une structure culturelle de mettre en place les moyens aboutissants à l'inclusion de l'ensemble des visiteurs.

Exhibitions for All : « A practical guide to designing inclusive exhibitions du National Museums of Scotland »<sup>48</sup>

Cela passe par une remise en question sous deux angles : les erreurs et les améliorations.

### **2 - Réduire certaines erreurs**

Il faut souvent sensibiliser l'ensemble du personnel, ou le former. Le fonctionnement du musée peut créer certaines possibilités d'accès que les agents de l'accueil par exemple ne maîtriseront pas ou même pourront oublier, et par conséquent ne proposeront pas au public entrant.<sup>49</sup>

Ce travail est plus simple à mettre en place en amont. L'amélioration à posteriori est plus complexe.

### **3 - Prévoir l'accessibilité dès la conception de la structure d'accueil**

On commence naturellement à considérer que toute nouvelle structure à caractère culturel doit ouvrir avec des critères en rapport direct avec le handicap.

---

<sup>47</sup> ROBLES, Z. L. (2019, 1 février). *Manual de accesibilidad para museos*. cris.usil.edu.pe <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8605>

<sup>48</sup> NOLAN, G. & National Museums of Scotland. (1997). *Designing Exhibitions to Include People with Disabilities*. Van Haren Publishing.

<sup>49</sup> BYNG, S. (2019, 16 mars). *How easy is it for disabled people to try somewhere new in 2019?* ATS Heritage. <https://ats-heritage.co.uk/2019/03/15/how-easy-is-it-for-disabled-people-to-try-something-new-in-2019/>

Traduction :

« Le plus grand défi pour les musées est de commencer à concevoir des expositions, des présentoirs et des bâtiments en pensant à l'inclusion dès le début - plutôt que de laisser l'accès comme une réflexion après coup ou un complément à la fin. »<sup>49</sup> ( Ibid. ) Mais ce n'est pas toujours évident.

Cela comporte la mise en place des canaux d'information grand public.

Cela débute par la recherche de l'information par un potentiel visiteur. Fréquemment, elle passe par une recherche sur le web. De manière idéale, ce service devrait être aligné au sens des *W3C/WCAG*, et permettre l'intégration des dispositifs spécifiques. Par ailleurs, « les contraintes techniques peuvent être surmontées si l'accessibilité est prise en compte dès le début du projet, y compris sur les contenus provenant de sources extérieures. »<sup>47</sup> ( op. cit. p. 151 )

Si le musée, dans le passé, était surtout relié à la recherche et aux collectionneurs, aujourd'hui il a un rôle majeur de vulgarisation de la science et il faut retravailler les contenus en fonction d'un profil moins spécialisé et plus élargi.

#### **4 - L'accessibilité par le langage – La compréhension**

L'effort de vulgarisation de ces connaissances complexes doit être réfléchi.

« La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes. Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose. »<sup>47</sup> ( op. cit. p. 247 )

Pour la version braille des indications, un nombre restreint de personnes mal ou non-voyantes le comprend. Il est important d'y ajouter une version en audio description et un texte en gros caractères.

« Vous vous sentez le bienvenu lorsque quelqu'un parle dans votre langue, d'une manière que vous pouvez comprendre. C'est ainsi que la sensation d'inconfort change. »<sup>21</sup> (op. cit. )

Le message ne se transmet pas que par les mots mais par l'ensemble des sens.

#### **5 – L'accessibilité par les sens**

Nous devons repenser la visite et nous éloigner de la manière traditionnelle de la concevoir. Et cela est possible par des moyens variés.

« Les dispositifs tactiles les plus “ simples” correspondent à des œuvres en 3D qu’ils font découvrir : il peut s’agir de moulages en résine, en plâtre, voire en bronze pour de petits objets. »<sup>50</sup>

Ce travail d’adaptation est possible pour les statues mais aussi pour les tableaux. C’est le défi que le Musée du Prado a souhaité relever. « L’exposition propose aux non-voyants de toucher des peintures de grands maîtres. Pour recréer les tableaux, le musée du Prado a recouru une technique d’impression 3D dénommée Didú, développée par la startup espagnole Estudios Durero. »<sup>51</sup>

La difficulté, dans ce cas particulier, est la distinction entre premier et arrière-plan. Le choix des matières est fait avec minutie afin de créer des sensations particulières au visiteur avec handicap comme au visiteur traditionnel. Parce que l’ensemble des publics bénéficie de cette valeur-ajoutée, le concept est universel.

A celle-ci s’ajoute l’impression 2,5D comme présenté ici : <https://youtu.be/xtadjHJ9TnA>

« La technologie, brevetée en France, a notamment été expérimentée en scannant et en reproduisant un tableau venant du Rijksmuseum d’Amsterdam. »<sup>52</sup>

Les questions que se posent les visiteurs ou les sensations vécues seront très inégales et certains d’entre eux auront besoin d’utiliser internet pour compléter leur curiosité individuellement.

## **6 - Libérer l’accès wifi participe à l’accessibilité**

Certains visiteurs utiliseraient avec plaisir leur Smartphone mais n’ont pas toujours beaucoup de bande disponible sur leur portable et ont l’inquiétude que le chargement d’images consomme leur crédit internet. Donner un accès wifi peut éliminer ce frein.

Enfin de nombreux établissements scolaires disposent de tablettes pour leurs élèves. En informant que des applications pourraient être disponibles pour les élèves s’ils viennent avec la tablette, ce mode de visite peut être exploré. Si un élève est en inclusion et qu’il peut venir visiter l’exposition avec un Smartphone ou une tablette avec les modalités qui peuvent réduire

---

<sup>50</sup> PLAIGE, (2020, 8 décembre). *Toucher pour voir : les dispositifs tactiles dans les musées*.

<sup>51</sup> M., Alex. (2015, 23 février). *Le musée du Prado accessible aux non-voyants grâce à l’impression 3D*. 3Dnatives. <https://www.3dnatives.com/prado-non-voyants-impression-3d/#!>

<sup>52</sup> MOREAU, E. (2016, 24 juin). *Le 2.5D Printing, futur de l’impression 3D ?* 3Dnatives. <https://www.3dnatives.com/2-5d-printing-futur-impression-3d/>

son handicap, il est fondamental que ce dernier ait accès au wifi. Ceci est applicable aux familles ou aux visiteurs avec un accompagnant.

*« Personal connection is the starting point for each visitor. Everybody is free to make their own personal connection within the museum environment. [...] Content to segment information: The content was the main theme that is most likely to be personalized within the museums until now. Almost all the experts recognized the importance of personalization as a process of segmentation of content towards different target groups and interests »<sup>21</sup>*

---

Le nombre de visiteurs possédant un Smartphone est en constante augmentation. Il est donc judicieux de concilier cet outil avec l'offre muséale.

## 7 - Développer l'usage d'applications déjà présentes entre les mains des visiteurs

Ces dernières décennies, les familles ont toutes au moins un Smartphone et les tablettes ou ordinateurs sont de plus en plus présents dans les foyers. Il est donc possible de mettre à leur avantage cette acquisition. Cela peut se faire depuis le site du musée, en préparation de la visite en téléchargeant des supports « facile à lire et à comprendre » ou autre type de documents pour soutenir le visiteur. Cela peut être envisageable avec une application du musée téléchargeable sur le Smartphone. L'article du magazine « Le Guardian » est très explicite. Traduction :

*« Une autre conclusion clé de la recherche est qu'environ la moitié des visiteurs interrogés qui possèdent un Smartphone disent qu'ils préféreraient utiliser leur propre appareil plutôt qu'un appareil de musée. Les raisons en sont la facilité et la familiarité, l'hygiène et la commodité de posséder déjà un outil d'interprétation, sans qu'il soit nécessaire de récupérer ou de retourner un guide. [...] Vos collections sont si riches qu'elles peuvent soutenir une myriade d'histoires et d'expériences. C'est un nouveau monde courageux - les préférences des visiteurs des musées mobiles ne sont pas bien établies. Mais la clé pour créer des produits mobiles attrayants que les visiteurs voudront utiliser nécessitera des tests, des mesures et des améliorations. »<sup>53</sup>*

---

<sup>53</sup> Reporter, G. S. (2013, 31 mai). *Dear museums : the time is right to embrace mobile*. <https://www.theguardian.com/culture-professionals-network/culture-professionals-blog/2013/may/31/museums-mobile-visitors>

Texte d'origine : Another key finding of the research is that around half of the visitors surveyed who own a smartphone say they would prefer to use their own device over a museum device. Reasons for this include ease and familiarity, hygiene and the convenience of already possessing an interpretation tool, with no need to collect or return a guide.[...] Your collections are so rich that they can support myriad stories and experiences. This is a brave new world – visitor mobile museum preferences are not well established. But the key to creating engaging mobile products that visitors will want to use will take testing, measuring and refinement.

Il est possible de se référer au site du musée et/ou à des applications. Cela implique une réflexion sur leur création.

## 8 - Une interface “friendly” sur App comme sur tablette

A partir du moment où on envisage de mettre à disposition des visiteurs des applications, il est fondamental de respecter les règles de base qui rendent la navigation fluide, compréhensible et simple. Durant cette dernière décennie, plusieurs études coïncident sur les bonnes pratiques pour la navigation web.

*« Six out of eleven experts stated that a user friendly interface would match visitors’ interests and needs in an easy but intentional way. Almost all referred to their multimedia tours designed in a way that allows the visitors to navigate the museum space in an easy and user-friendly way, that allows everyone to choose the detail of the information that he prefers to receive. »<sup>54</sup>*

---

La mise en place de ce type d’offre nécessite une étude et crée le besoin de passer par une collaboration ou une aide extérieure pour sa mise en place.

## D - La collaboration entre université, recherche et structure muséale

En Espagne, un exemple de collaboration évoqué précédemment est né sur demande du musée national Thyssen-Bornemisza de Madrid qui a fait appel à la coopérative d’insertion sociale Alta-voice. Elle avait, en son sein, 3 personnes en insertion sociale avec déficience cognitive. Ce premier projet avait pour objectif d’évaluer l’accessibilité cognitive dans les musées ou les centres d’art. Les évaluations n’existaient pas encore. Elles n’avaient été envisagées que pour des lieux de travail (bureaux, banque, hôtels, université).<sup>54</sup>

Les documents récents sur une progression en direction d’aménagements pour le trouble mental ne sont pas particulièrement nombreux. Alors certains établissements choisissent de privilégier quelques critères et une accessibilité ciblée parfois.

---

<sup>54</sup> EUROPA PRESS. (2014, 31 octobre). *El Museo Thyssen pone en marcha una ' ; app' ; accesible para la visita de su colección*. 20minutos.es - Últimas Noticias. <https://www.20minutos.es/noticia/2283430/0/museo-thyssen-pone-marcha-app-accesible-para-visita-su-coleccion/>

## E - Qui peut optimiser l'accessibilité avec le meilleur rapport qualité/prix?

Il y a le choix de le faire par soi-même, d'intégrer des personnes avec handicap dans son personnel ou de faire appel à des sociétés. Nous faisons référence à l'externalisation de la médiation spécifique au handicap.

Se rapprocher au mieux des besoins des visiteurs en tenant compte de l'accessibilité est donc souvent assez complexe, notamment au niveau technologique si on s'y intéresse. Il est assez difficile pour le personnel de certains musées, notamment ceux qui sont moins grands, de parvenir à cette pluralité disciplinaire et de tirer profit des avancées de notre temps pour mettre en place des expositions répondant aux besoins d'accessibilité. Les sociétés privées qui répondaient à un tel besoin se sont aperçues qu'un marché s'ouvrait suite à l'évolution de la législation pour les établissements à caractère culturel.

Il y a donc un ensemble de produits clé en main avec étude du projet pour optimiser l'accueil des visiteurs qui est proposé par ces entreprises. Ils ont aussi développé les modalités de demande de dossier pour obtenir des financements et s'implantent de plus en plus. Ceci a plusieurs conséquences :

- Une partie du travail du médiateur est externalisée.
- Les projets sont hautement optimisés pour l'accessibilité.
- Le médiateur est dépendant du fournisseur en ce qui concerne l'obsolescence du produit, en particulier technologique.
- Le service après-vente est externalisé.
- Une partie des détails sur les données de l'établissement sont externalisées (plans, sécurité, ....).
- Les coûts sont élevés.
- Le musée peut tirer profit des nouveautés qui apparaissent sur le marché pour faire augmenter son nombre d'entrées.

Ceci a pour conséquence un repositionnement du médiateur en fonction de la structure dans laquelle il est ( pluralité de fonctions dans un petit établissement et cloisonnement dans un grand établissement ). Plus la technologie ou les modes de visites sont autonomes, plus sa fonction semble disparaître. Mais en réalité il orchestre tout ce qui va se rattacher au parcours de visite en fonction du profil du visiteur. Et plus l'externalisation est conséquente, plus son rôle se rapproche de la coordination. Si, à l'inverse, il prend le rôle du concepteur des ressources de médiation, sa fonction se diversifie. La collaboration entre structures muséales pour connaître les démarches et ressentis des autres établissements avant de se lancer dans un



projet est fondamentale. Elle est parfois locale mais aussi internationale. De plus, afin de s'assurer que l'on répond concrètement au besoin des destinataires, il est important, si l'accessibilité est travaillée en interne, de se rapprocher de ceux-ci.

Nous avons relevé ceux qui ont fait le choix d'opter pour du personnel interne avec handicap. Une bonne médiation ne serait peut-être pas d'externaliser mais plutôt d'avoir des personnes à besoins particuliers au sein même de la structure muséale. C'est le point de vue exprimé dans le magazine international d'art Apollo dans son article " Les musées et galeries en font-ils assez pour les visiteurs handicapés ? " <sup>55</sup>

Traduction :

*« Travailler avec des experts en handicap a informé non seulement l'accès mais aussi le contenu et le message. Les personnes handicapées ne sont plus des sujets passifs - présentés comme des curiosités pour le regard non handicapé - mais, au contraire, le travail d'artistes handicapés et les perspectives et les voix des personnes handicapées occupent une place importante dans la galerie, partie intégrante de l'histoire qu'elle véhicule. »<sup>19</sup> ( op. cit. )*

---

Cela implique d'avoir une capacité financière suffisante pour élargir son personnel. Ce choix peut aussi être en lien avec les données personnelles.

Ces adaptations et modifications mettent en évidence certaines limites aux dispositifs numériques comme, par exemple, le RGPD.

Un débat s'ouvre concernant les limites de ces moyens utilisés. Il est clairement exposé par Fabrice Forest dans l'article « L'introduction des RFID dans les musées : Expérimentation de l'intelligence ambiante dans les dispositifs de médiation. » <sup>56</sup>. Il dit que ces mêmes outils, afin d'accompagner le visiteur, indirectement, permettent de retenir des données sur ce dernier à son insu. Celles-ci peuvent aussi avoir vocation d'étudier son comportement afin de l'influencer selon les objectifs de l'établissement. L'utilisation de l'un de ces produits, comme par exemple TargetAds, peut être perçue comme étant une solution

---

<sup>55</sup> Do museums do enough for disabled visitors? (2019, 28 octobre). Apollo Magazine. <https://www.apollo-magazine.com/museums-galleries-disabled-visitors-access-richard-sandell-chris-ingram/>

<sup>56</sup> FOREST, F., CANDITO, N., & SHIMELLS, L. (2008). L'introduction des RFID dans les musées. Expérimentation de l'intelligence ambiante dans les dispositifs de médiation. *Les Cahiers du Musée des Confluences. Revue thématique Sciences et Sociétés du Musée des Confluences*, 2(1), 85-104. <https://doi.org/10.3406/mhnl.2008.1454>

dans le cadre de « l’affichage des publicités dynamiques ciblées par reconnaissance faciale »<sup>57</sup>  
Il suffit de relier une webcam et un player pour y parvenir. « Notre solution permet ensuite d’identifier le sexe de chacun de vos visiteurs, sa tranche d’âge ainsi que son temps d’attention, autant de possibilités pour lui afficher un message publicitaire impactant qui va directement le concerner. »<sup>57</sup> ( Ibid. )

Cette technologie s’associe à différents dispositifs : Totem tactile (tablette ou Smartphone), Totem vidéo, Ecran mural, Totem vitrine.

Comme le décrit cet article, les données récoltées par la reconnaissance faciale peuvent, par des algorithmes, renvoyer une information publicitaire basée sur un profil reconstruit. Le visiteur reçoit une information reconstruite et personnalisée. La limite entre accessibilité et manipulation est assez poreuse, perméable, et ouvre un espace de réflexion.

La question se pose aussi avec les selfies :

*« Notre application SelfieTouch apporte une touche ludique au sein de votre stand ou établissement. Par la prise de selfies via caméra intégrée sur un dispositif tactile nouvelle génération, votre marque prouve sa capacité à innover et renforce son capital sympathie. Leur selfie est alors sauvegardé et décoré par différents macarons comme un cadre, des étiquettes ou encore votre logo. Si les utilisateurs souhaitent le conserver, il leur suffit de renseigner leur adresse mail. Ils gardent ainsi un souvenir de leur venue qu’ils peuvent partager sur les réseaux sociaux, et vous, vous remplissez vos bases de données avec des informations qualifiées. »<sup>12</sup> ( op. cit. )*

Après avoir donné un panel d’indications sur la mise en œuvre de l’accessibilité, il est plus facile de s’imaginer que seuls quelques musées ont poursuivi leur projet.

## **F - Les musées qui ont choisi d’accueillir le public avec trouble intellectuel**

D’après l’Unapei, il y a en France « 700 000 personnes en situation de handicap mental, ce qui représente 20 % des personnes handicapées. Chaque année, entre 6 000 et 8500 enfants naissent avec un handicap mental ».<sup>58</sup> Le handicap intellectuel est souvent reconnu par le biais d’un indice du quotient intellectuel dont le taux est inférieur à 70, voire 75. Cette

---

<sup>57</sup> Digilor. (2021, 11 octobre). *TargetAds : affichage dynamique de publicités ciblées*. <https://www.digilor.fr/targetads-publicite-personnalise-dynamique/>  
solution d’affichage dynamique de publicités ciblées par reconnaissance faciale. Le principe est très simple, vous équipez un dispositif innovant (totem, écran ou borne multimédia) d’une webcam et d’un player. Ceux-ci permettent d’analyser toute personne proche qui consulte votre dispositif et de lui afficher une publicité ciblée en fonction de ses données démographiques.[...] »

<sup>58</sup> Adapei, A. (2016, 6 juin). *La définition du handicap mental*. Adapei Loire. <https://www.adapei42.fr/blog/definition-handicap-mental/>

particularité crée des fragilités à caractère social, d'insuffisance de la sécurité personnelle, une réduction de l'autonomie et souvent le besoin d'être accompagné pour l'autonomie et les soins personnels.

Nous allons approfondir les caractéristiques de l'accessibilité spécifique au handicap intellectuel.

### **1) Les caractéristiques de l'accessibilité pour les troubles intellectuels :**

Afin de pouvoir approfondir sur le thème de l'accessibilité en lien avec les troubles intellectuels, il est judicieux de spécifier ce que l'on comprend lorsqu'on utilise l'expression accessibilité en général. A cet effet, l'accessibilité dont nous parlons ici a pour objet la favorisation de l'autonomie et de permettre la participation des personnes handicapées. Elle y parvient à travers un processus de suppression de différences entre les capacités d'une part ; et d'autre part en supprimant les divergences sur les composantes physiques, organisationnelles et bien sûr, culturelles. Il faut donc songer que « L'accessibilité requiert la mise en œuvre des éléments complémentaires, nécessaires à toute personne en incapacité permanente ou temporaire pour se déplacer et accéder librement et en sécurité au cadre de vie ainsi qu'à tous les lieux, services, produits et activités. »<sup>59</sup>

Puis on peut préciser les points essentiels sur lesquels la médiation doit être vigilante afin que cette accessibilité puisse répondre aux besoins cognitifs en particulier. « Elles permettent l'acquisition, le stockage, la transformation et l'utilisation des informations. »<sup>60</sup> Cela se produit en agissant sur la mémoire, sur le raisonnement, le langage, l'apprentissage, la résolution de problèmes, l'intelligence, la prise de décision, la perception, et enfin sûr, l'attention.

Dans notre cas, l'usage de la tablette est étudié en particulier. Il implique l'accessibilité numérique.

### **2) Accessibilité numérique**

Il faut harmoniser les besoins spécifiques du handicap intellectuel au dispositif numérique utilisé. Et pour cela, il est opportun de bien encadrer ce que nous entendons par accessibilité numérique. De manière assez explicite ou intuitive, elle est une bonne voie d'accès dans le

---

<sup>59</sup> Accessibilité : qu'est-ce que c'est ? (s. d.). [diagnostic-accessibilite-handicapes.com](https://www.diagnostic-accessibilite-handicapes.com) <https://www.diagnostic-accessibilite-handicapes.com/accessibilite/>

<sup>60</sup> *Les situations de handicap psychique, mental ou cognitif*. (s. d.-b). [www.handipacte-mde.fr](http://www.handipacte-mde.fr). <https://www.handipacte-mde.fr/fiche-apports-handicap-psy-mental-cognitif.php>

contenu numérique. Quatre grands principes facilitent l'accessibilité du Web : un site perceptible. Il faut le trouver facilement avec le moteur de recherche. Un site utilisable. Il doit être ajourné et fonctionnel. Un site compréhensible. On doit rapidement trouver ce dont on a besoin et le comprendre. Enfin, un site fonctionnel avec toutes les technologies d'assistance comme le lecteurs d'écran, la loupe, le clavier adapté, etc. )<sup>61</sup>

Il faut donc bien comprendre les obstacles qui se présentent durant l'usage de la tablette.

### 3) Principales particularités

La toute première particularité de l'accessibilité est la difficulté de lecture et d'écriture pour ces usagers. Utiliser l'outil informatique pour engager la visite est le premier obstacle.

Celui qui voudrait venir au musée doit réussir à rechercher des informations initiales sur le musée ( moteur de recherche ... ) .Il faut bien considérer que ces personnes, très fréquemment, ne réussissent pas à lire les pages web ou ne les comprennent que partiellement à cause des contenus dont le niveau de compétence pour en extraire l'information est excessif pour eux. <sup>62</sup> ( op. cit. )

Donc la structure du site et de l'offre documentaire du musée doit être travaillée.

Il faut diminuer la complexité des textes, réadapter le langage propre à l'informatique et à Internet qui peut s'avérer difficile. Une vigilance accrue doit être faite concernant les mots avec plusieurs sens ou abstraits, ainsi que les métaphores.

Ces personnes ont des difficultés avec l'abstraction. Substituer ou expliciter les inférences, les termes ayant des sens figurés est primordial. « Ces utilisateurs ne comprennent bien souvent que le sens premier. ( Wehmeyer, Smith, Palmer, et Davies, 2004 ) »<sup>62</sup> ( Ibid op. cit. ) On recommande les pictogrammes.

« Les recherches par images sont alors plus souvent efficaces pour ces utilisateurs. De même, réaliser un choix parmi les nombreux résultats d'une recherche ( liste de liens) est une tâche qui peut rester infructueuse ( Harrysson, Svensk et Johansson, 2004 ) . »<sup>62</sup>( op. cit. p. 6)

---

<sup>61</sup> *Accessibilité numérique du site Groupe.Boursorama.fr.* (s. d.). groupe.boursorama.fr. <https://groupe.boursorama.fr/accessibilite,48,71.html>

<sup>62</sup> *Guide consacré au handicap mental.* (2017, juillet). Secrétariat général à la modernisation de l'action publique français (SGMAP). [https://disic.github.io/guide-decideur/1-accessibilite\\_numerique.html](https://disic.github.io/guide-decideur/1-accessibilite_numerique.html)

Il faut que la personne réussisse à ne pas perdre ses objectifs lors de sa navigation. Internet et le numérique n'ont pas été élaborés pour répondre à de tels besoins. Tout a été prédestiné à un utilisateur lambda qui ne captera que les éléments clé mis en évidence volontairement afin qu'il clique et navigue d'une page web à l'autre sur la base de l'impulsivité, de la curiosité et du plaisir du regard. Ces modes de sélection de l'information ne sont pas en harmonie avec les besoins d'une personne avec handicap intellectuel.

« Bien avant les contenus web, le navigateur lui-même peut être la première barrière à la navigation sur Internet par les utilisateurs handicapés mentaux ( Davies, Stock et Wehmeyer, 2001 ) . »<sup>62</sup> ( Ibid. p. 8 )

Il faut fréquemment cliquer sur des icones, des menus à plusieurs niveaux avec des liens. Ceux-ci n'aboutissent qu'à des pages qui suscitent l'intérêt du lecteur. Mais il n'y a pas un réel parcours explicite et logique car le web a pour mode de lecture l'idée de surfer d'un centre d'intérêt à l'autre, d'une information à une autre à l'infini. A ceci s'ajoutent des pop-up, des forums de discussion et tout cet ensemble crée une difficulté à s'orienter et un excès d'informations. L'utilisateur avec fragilité mentale ne comprend pas et se trouve en surcharge d'information. Ainsi, l'information désirée initialement n'est pas toujours trouvée. Il faut le guider par des points de repères.

Un outil s'est démontré efficace et s'appelle le fil d'Ariane.

La deuxième particularité de l'accessibilité est l'utilisation du fil d'Ariane. Il est particulièrement important. Les personnes avec handicap mental peuvent avoir un manque de concentration, se perdre dans l'espace et avoir besoin de se resituer par rapport aux différents contenus du web et de ses avancées. Il est encore plus intéressant pour ce dernier si la page en cours de consultation est indiquée dans le menu de navigation. Notons que les handicaps dits sensoriels n'ont besoin que d'un codage qui respecte les recommandations d'accessibilité. Le handicap mental est plus complexe que ça. Il ne suffira donc pas d'ajuster des codes, aussi faut-il avoir une version qui serait adaptée au contenu car, c'est ce contenu qui permet de proposer une version qui leur est digeste et compréhensible.

*« Le « design for all » rencontre ici sa pierre d'achoppement. Là où pour tous les niveaux de priorité simple A et double AA, on demande un seul site accessible à tous, avec le handicap mental, la position ne peut plus être aussi stricte. À vouloir rendre accessible à un groupe d'utilisateurs ( handicap mental ), on va desservir l'accessibilité*

*pour les autres utilisateurs. Et même au sein du groupe hétérogène des personnes handicapées mentales, toutes les adaptations ne sont pas pertinentes pour tous les profils » ( Nicolle et Poulson, 2004 ).<sup>62</sup> ( op. cit. p. 9 )*

---

Les sites web sont omniprésents dans notre vie et certains sont plus intuitifs que d'autres. Il y a eu une étude afin d'y parvenir.

La troisième particularité de l'accessibilité est un travail pour faciliter le raisonnement. Beaucoup de sites ont des publicités. Cela peut créer de la distraction, une désorientation car il faut une concentration majeure pour aboutir au résultat souhaité.

Ce n'est pas le seul élément à prendre en compte. La vue aide inconsciemment les individus.

La quatrième particularité de l'accessibilité est la perception visuelle. Le handicap mental implique souvent un polyhandicap sous-jacent.

- « défaillances de la perception visuelle »<sup>62</sup> ( op. cit. p. 7 ).
- « se repérer sur une carte »<sup>62</sup> ( Ibid. ) .
- coordination œil/main

*« L'utilisation de la souris et la coordination entre la position du pointeur sur l'écran et les mouvements de la souris. Cette association entre mouvement de la souris sur un plan horizontal et position du curseur sur un plan vertical peut être un véritable challenge pour certains utilisateurs » (Wehmeyer et al., 2004)..<sup>62</sup>*

---

- L'emplacement des instructions sur l'écran. « Le menu en haut à droite “ par exemple, peuvent être des freins à l'aboutissement d'un processus. »<sup>62</sup> ( op. cit. p. 7 )

- Concentration et compréhension : tolérance à l'erreur

Plusieurs déductions qui nous viennent naturellement ne le sont pas pour eux. Un problème récurrent concerne les délais de chargement des pages web. Un utilisateur régulier du web, si une recherche n'aboutit pas immédiatement, émettra l'hypothèse d'un délai de latence du réseau. Il regardera les symboles de chargement d'une page et tentera de redemander cette action. Mais une personne avec trouble cognitif ne s'en apercevra pas. Elle ne saura pas comment remédier au problème. Ceci est encore plus fréquent avec les formulaires. Ils sont parfois soumis à un délai au-delà duquel il faut reprendre la procédure et ces personnes ne sauront pas réagir à cela.

- Erreurs de manipulation impliquant un retour sur menu pour pouvoir reprendre le fil conducteur de la recherche :

*« Lorsqu'une fenêtre de dialogue s'ouvre sur l'action d'un utilisateur, certains d'entre eux ne vont même pas lire le texte de l'alerte pour choisir "orsqu'une " ou "Annuler " . Ils vont pour certains cliquer au hasard sur l'un des deux boutons puisque leur seule envie est de continuer la tâche qu'ils étaient en train de réaliser. » ( Wehmeyer et al., 2004 ).<sup>62</sup>*

---

La juxtaposition des images, photographies, polices d'écriture et les couleurs rapprochées ne facilitent pas ces lecteurs et cela doit être pensé.

La cinquième particularité de l'accessibilité est un choix perspicace des contrastes et couleurs. Si la déficience visuelle requiert souvent une adaptation des contrastes et couleurs, la raison qui motive les personnes avec déficience mentale à se servir de ces outils est proche mais différente. Il ne s'agit pas d'abaisser la fatigue visuelle. Dans ce cas précis, il s'approprie le texte. Une adaptation des contrastes et couleurs facilite sa propre compréhension du document. Que ce soit par la couleur de fond, par le changement de l'arrière-plan, ou encore la police d'écriture, chacun de ces éléments participe à un renforcement de la compréhension chez ce dernier.

*« Certains utilisateurs vont préférer certains jeux de couleurs pour la lecture, pour des raisons très éloignées de la visibilité même des textes. Cela peut être pour des raisons de mises en contexte ou de motivation simplement, facteur important dans le handicap mental. »<sup>62</sup>*

---

Il ne faut pas sous-estimer que la lecture n'est pas aisée pour eux. Elle demande une forte concentration. Mais très fréquemment le handicap mental est accompagné de troubles de l'attention conséquents. C'est pour cela que « Les personnes handicapées mentales capables de lire ont bien souvent un niveau de décodage très faible. Pour les aider à saisir le sens des textes, il est important de ne pas encombrer la présentation et de rendre les mots les plus lisibles. »<sup>62</sup> ( op. cit. p. 14 )

L'utilisateur standard ou habitué à l'usage de la technologie glisse son regard intuitivement avec rapidité. Ce n'est pas systématique pour tous.

La cinquième particularité de l'accessibilité est un travail sur les contenus du site. Le W3c ( World Wide Web Consortium )<sup>63</sup> a effectué un travail approfondi sur cette thématique. Un grand nombre d'indications explicites permettent de créer des pages web et une nomenclature qui peuvent être utilisées par les personnes souffrant de handicap mental en général. Nous observons que cette source est encore en cours de création puisque sa version est " draft ". Ce groupe de travail donne les lignes directrices des bonnes pratiques éditoriales et sur une présentation bien structurée pour eux. ( Exemple de critères en Annexe 4 – Les techniques principales d'inclusion web.)

La WCAG 2.1 propose enfin des préconisations pour que les contenus web soient plus accessibles. Mais cela n'existe que depuis la version 2. Elle est le fruit du travail de la W3c.

Le RGAA ( Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations ) 4.0 propose une méthodologie d'application des recommandations pour les services administratifs publics. Il a 3 niveaux de mise en conformité : A, AA, AAA. Le niveau AAA est avancé mais aussi utile dans certains contextes exclusivement. En France et en Europe en général, les administrations publiques doivent accéder au niveau AA.

Pour approfondir au sujet des critères, ils sont disponibles en Annexe 4. Ce sont les 13 critères de la norme de référence nationale. A ceux-ci s'ajoute une réflexion sur l'adaptabilité aux applications de soutien au handicap.

Les technologies d'assistance pour le handicap intellectuel sont encore peu satisfaisantes. Il y a une différence entre le handicap mental et les autres handicaps. Ces derniers sont amoindris mais disposent d'aménagements grâce à un grand nombre de logiciels de soutien. Ainsi, les problématiques en lien avec la malvoyance ou la surdité, source d'isolement autrefois, se sont nettement améliorées. L'utilisateur doit s'en munir et apprendre à utiliser ces outils complexes complémentaires. Mais ensuite, leur quotidien est facilité dans son ensemble.

Ces outils sont moins simples à mettre en place pour le handicap mental puisque celui-ci ne réussit pas à effectuer des tâches complexes. Ainsi la majorité de ces outils ne peut lui être proposée. Les progrès technologiques pour ce public ne sont souvent qu'à leurs débuts ou du

---

<sup>63</sup> Initiative, W. W. A. (s. d.). *Introduction to Web Accessibility*. Web Accessibility Initiative (WAI). <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>



domaine de la recherche plus que des produits utilisables sur le marché. Ce qui fonctionne bien avec une partie d'entre eux est la CAA ( Communication Augmentée et Alternative )<sup>64</sup>. C'est sa transposition sur des pages web mais elle n'est pas encore au point.

Un travail approfondi est donc à faire par le biais d'une communication simplifiée et structurée.

Pour l'ensemble des handicaps, il faut trouver le moyen ou l'outil qui permettra à l'utilisateur d'accéder à l'information. Concernant le handicap mental, il accède à l'information par ses propres moyens mais ne la comprend pas. Pour celui-ci, la CAA est un bon soutien. Cela implique qu'un travail de fond est à effectuer au niveau de la communication. Les contenus doivent être retravaillés. Cela constitue un grand décalage par rapport aux autres handicaps. Cela implique aussi que la création des supports soit effectuée en collaboration avec des handicapés mentaux afin que l'on s'assure que le support soit véritablement accessible à eux.<sup>65</sup>

Une méthode appelée « Facile à lire et à comprendre », créé en 2009 à travers le projet européen intitulé « Pathways » , contribue à l'accessibilité. C'est l'aboutissement d'un travail mené par des organisations et associations de 8 pays européens. En France, l'Unapei et l' "association Nous aussi"<sup>65</sup> ont participé. Un guide de rédaction est disponible.<sup>66</sup> Ces personnes souffrent fréquemment de trouble de l'attention, autre point à ne pas négliger.

Il doit aussi leur laisser le temps d'exécution dont ils ont besoin et ce n'est pas souvent pris en compte.

---

<sup>64</sup> « La CAA s'adresse donc à des personnes souffrant d'un trouble de la parole, du langage, ou d'une déficience sensorielle gênant la réception du message oral. Ces troubles peuvent être isolés ou multiples, développementaux ou acquis, évolutifs ou non. Cela concerne donc des personnes de tout âge souffrant de pathologies variées telles que la paralysie cérébrale, la déficience intellectuelle, l'autisme, la dyspraxie verbale, la dysphasie, la dysarthrie, l'aphasie ou les maladies neurodégénératives. » ( Sallé, 2014 ). « Le terme AAC regroupe une variété de dispositifs ( Chemin et Chevriel ) , allant des codes gestuels ( LSF ou LSF adaptée, méthode Borel-Maisonny ) jusqu'aux logiciels d'aide à la communication, en passant par les systèmes graphiques (photos, pictogrammes, idéogrammes) ou alphabétiques alternatifs.

<sup>65</sup> Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées (UNAPEI). (2009). *N'écrivez pas pour nous sans nous !* UNAPEI.

<sup>66</sup> Facile à Lire et à Comprendre (FALC). (2020, 13 octobre). GNCRA. <https://gncra.fr/usagers/facile-a-lire-et-a-comprendre-falc/>

La sixième particularité de l'accessibilité est en lien avec le temps d'exécution des tâches. Une erreur de conception récurrente consiste en la mise en place d'activités avec un délai d'exécution. Une autre inadvertance est en lien avec les délais préétablis pour remplir un formulaire. Fréquemment, passé un certain temps, il faut reprendre le formulaire depuis le début. Ceci a trait aux données personnelles et à la sécurité informatique. Mais cela constitue un obstacle pour les personnes qui ont besoin de temps pour lire, relire, comprendre, et formuler les réponses. Cela implique un temps considérable pour bon nombre d'entre eux et constitue une réelle entrave pour ces utilisateurs. Il faut donc anticiper cette situation et inclure un temps d'exécution majeur pour les formulaires et si possible, ne proposer que des tâches sans limitation de temps. Ainsi, s'ils se déconcentrent, ils ont le temps de se recentrer sur ce qu'ils faisaient et d'aboutir à leurs objectifs.

La septième particularité de l'accessibilité fait référence à la fragilité de la concentration. Elle souligne une forte propension à la distraction. La difficulté qui complexifie la mise en place de supports adaptés est très fortement liée à notre mode de présentation habituel. L'esthétisme et le souhait de rendre le support attractif donnent une panoplie de moyens de l'enrichir. Les photographies et les textes se superposent et les polices sont choisies afin de s'accorder avec le fond pour séduire le visiteur et véhiculer des émotions. Seulement ce type de support, auquel s'ajoutent parfois des vidéos ou des fonds sonores, crée des distractions pour un lecteur handicapé mental. Il a la probabilité de s'attarder sur des éléments esthétiques et de perdre le sens profond du message qui devait être véhiculé à travers ce support. « Les alertes non sollicitées, les ouvertures intempestives de fenêtres, sont autant de distractions qui empêchent ces utilisateurs d'achever une tâche en cours. »<sup>62</sup> ( op. cit. p. 14 ).

Tout cela s'est développé dernièrement et implique un suivi évolutif. Si la plupart des indications et normes ont été mises à jour au regard des avancées européennes et aux travaux les plus récents, ces travaux ont approfondi l'approche du handicap intellectuel. La France ya adhéré par cette dernière avancée.

*« La version 4 du RGAA a été arrêtée conjointement par la ministre chargée des personnes handicapées et le ministre chargé du numérique le 20 septembre 2019. [...] Pour conserver une correspondance la plus correcte possible avec les normes européenne et internationale de référence en*

Les structures muséales sont tenues d'atteindre les objectifs d'accessibilité afin d'accueillir le public. Ces lignes directrices sont utilisables par transpositions pour les structures à objectif culturel.

Après avoir étudié les politiques muséales, les types de visiteurs et les moyens permettant de mettre en place l'accessibilité en fonction des choix effectués par le médiateur, nous allons approfondir par des recherches croisées, ce que les établissements ont choisi et leurs impressions.

---

<sup>67</sup> *Accueil - RGAA*. (2021, 18 février). numerique.gouv.fr. <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>

### III – Approche pragmatique de la question

Puisque plusieurs muséums ont déjà travaillé et mis en place un certain nombre de moyens, il paraît fondamental de commencer par mettre en avant les usages de ces derniers en première phase d'étude.

#### A – Les éléments proposés par les musées pour favoriser l'accessibilité

L'étude se centre sur la tablette. Les musées les plus importants pour notre étude dans cette partie de notre recherche sont ceux qui en possèdent une.

Ici, 35 muséums qui utilisent la tablette ont été étudiés et nous pouvons observer les moyens qu'ils ont préféré pour mettre en place leur politique d'accessibilité.

Mesures	Résultats	Mesures	Résultats
Label T&H et/ou Patrimoine pour tous	14	Langage Parlé Complété	5
parking	11	LSF	15
Accès prioritaire ou réservé	7	WC PMR	9
gratuité	11	Amplificateur d'écoute - boucle magnétique	15
réduction	8	Pictogrammes	1
Fauteuil roulant	24	Rampe	6
Ascenseur	12	ibeacons ou visite à 360°	10
Médiateur	20	espaces de repos	7
Plans	5	chiens autorisés	10
Plans relief braille	7	zoom texte ou loupe	19
Tablette - Ipad	35	malette ou matériel/activité multi-sensoriels	15
Tablette - Ipad LSF	9	tables tactiles en salle	7
Joystick	1	sous-titrage/audiodescription	15
Application muséale	15	bande de guidage podotactile et contrastée	1
Signalétique gros caractères	5	déambulateur	1
Signalétique braille	1	vestiaire	1
Documents gros caractères	6	balises sonores malvoyants	2
Documents en braille	5	gilet vibrant	1

<b>Documents FALC/facile à lire</b>	11	<b>Souffleurs d'Images</b>	1
<b>chaises pliantes/sièges cannes</b>	16	<b>accessibilité Web (WAI)</b>	3
<b>Audio-guides</b>	12	<b>véhicule</b>	2

Figure 3- Schéma de présentation des différents outils utilisés pour favoriser l'accessibilité dans les 35 musées de notre étude

Il est probable que certains établissements aient décidé d'accumuler ces outils au fur et à mesure de l'apparition des besoins ou de la prise de conscience de leur utilité. ( Cf. graphique en annexe 2 ) Nous avons pu remarquer que cette liste est assez longue et comprend des moyens utilisés fréquemment alors que d'autres ne le sont qu'occasionnellement. Après ces observations, en croisant le nombre d'éléments prévus pour l'accessibilité et la labellisation, nous avons eu des résultats imprévus ( Cf. tableau en annexe 1 ) . Il est observable que certains muséums ont le label et ne présentent pas pour autant un grand nombre d'outils d'accessibilité. Il est à supposer que certains outils répondent à plusieurs objectifs. La quantité d'outils mis à disposition n'est peut-être pas une garantie d'efficacité. Cela peut aussi vouloir dire que certains handicaps requièrent des moyens plus ou moins nombreux. A partir du moment où nous avons une vue d'ensemble sur les dispositifs que les musées mettent à disposition, la question qui nous intéresse dans un deuxième temps concerne la motivation de cette sélection pour chaque structure.

### 1) – Les choix de dispositifs d'accessibilité pour musées ( l'offre )

Pour trouver des informations pertinentes qui expliquent ces décisions, plusieurs approches d'enquête ont été utilisées.

Les méthodes utilisées sont croisées. L'approche de cette thématique auprès des structures culturelles possédant une tablette a été effectuée par deux moyens : les questionnaires et des entretiens semi-directifs.

Par le biais des questionnaires, la méthode quantitative a été privilégiée. Deux questionnaires ont été envoyés. Un premier concerne spécifiquement les muséums utilisant la tablette. Il est parvenu à 35 muséums utilisant la tablette dans leur politique de communication avec le public sur le territoire français.

Un second questionnaire a été envoyé aux établissements muséaux inscrits dans la liste des musées de France sur la région Auvergne-Rhône-Alpes spécifiquement. Le choix de ne pas utiliser la tablette était un élément à prendre en compte.

Les entretiens ont eu pour objectif d'utiliser la méthode qualitative. Ainsi, par ces deux modalités, les méthodes ont pu être croisées.

Des demandes d'entretien auprès de responsables du public de ces muséums m'ont permis de faire 6 entretiens.

Une fois l'ensemble des résultats obtenus, il a été opportun de mettre en évidence des points essentiels des interviews et des questionnaires.

Il faut rappeler que sur le territoire Auvergne-Rhône-Alpes, presque aucun établissement à caractère culturel ne possède de tablette. Par conséquent, Les réponses que nous observerons ci-dessous sont principalement axées sur des sensibilités variables et des choix de politique d'accessibilité n'incluant généralement pas la tablette. Le second questionnaire, à l'inverse, n'a été destiné qu'à des musées utilisant la tablette. Ainsi le croisement des perceptions de l'usage de la tablette au travers de ces deux formulaires viendra conforter l'ensemble des entretiens effectués par les structures muséales.

Afin de bien comprendre les contenus de cette étude, il faut tenir compte de cette indication : pour pouvoir distinguer les réponses des 2 questionnaires, celui qui fournit des données sur les musées du Rhône Alpes a, dans notre explicitation, les graphiques indiqués par ordre alphabétique. Le questionnaire qui se réfère aux établissements culturels possédant une tablette est référencé avec des graphiques dans l'ordre numérique.

La plupart des établissements du Rhône-Alpes qui se sont attardés sur la question en répondant aux questionnaires sont des structures publiques. Nous pouvons émettre quelques hypothèses à ce sujet. Le personnel est plus conséquent. L'obligation de respecter la législation est majeure. Les moyens financiers sont plus importants. Mais à ce jour, nous ne savons pas ce qui pousse les établissements publics à avoir un intérêt plus poussé à participer à notre étude par rapport aux structures privées. ( Graphique A ) Et en ce qui concerne le questionnaire des 35 musées possédant la tablette, seuls les établissements publics ont répondu. Aucune structure privée ne s'est manifestée. ( Graphique 1 )

Les participants du Rhône-Alpes sont de taille assez homogène. ( Graphique B ), alors que les répondants de l'autre étude ne sont que des grosses structures ( Graphique 2 ). Les points de vue et politiques sont donc divergents à cause de ces différences et d'ailleurs ça nous intéresse.

Nous allons tout d'abord nous attarder sur l'intérêt porté pour la tablette et les motivations principales pour les musées à s'en doter.

### *Hypothèse 1 :*

#### **Pour quelle raison la tablette a-t-elle été mise en place au sein du musée ?**

Des 35 musées enquêtés, ceux qui ont participé au questionnaire ont mis en avant le côté ludique à 66 % et l'adaptation aux différents handicaps à 56 %. ( Graphique 6 ) et pour ceux du Rhône-Alpes, les réponses sont très proches ( Graphique H ) avec une propension pour le ludique de 70%, un objectif de visite enrichie ( 47% ) et une évolution de l'accessibilité pour 43% ). Ces informations sont approfondies et confirmées par les propos des personnes interviewées. Elles sont au nombre de 6 dont un établissement privé. Les 5 interviewés de structures publiques ont la tablette et celui de la structure culturelle privé n'en possède pas.

Voici les différentes motivations :

Ceux qui ont exprimé qu'ils l'ont fait principalement pour accueillir du public individuel, incluant l'accessibilité dans le projet s'expliquent :

Le premier témoin insiste sur l'accueil individuel avec contenu auditif pour l'accessibilité. Elle nous explique : *« Oui. Je crois qu'on doit être à peu près à une vingtaine de tablettes qui ont été achetées, je crois, en 2018. Donc ces tablettes proposent du contenu sonore. [...] Alors, les tablettes servent pour les publics individuels, ils sont à la disposition des visiteurs gratuitement. »*

Selon un autre témoignage, ils ont préféré externaliser le projet et ont eux aussi opté pour un accueil global. Puis ils ont ajouté une version pour les visiteurs à mobilité réduite par cette entreprise. La personne numéro trois nous répond : *« On a une tablette Histopad qui est proposée à l'ensemble des publics. Ce n'est pas un outil spécialisé pour le handicap. Après, en fait, on a demandé à Histoverly qui est l'entreprise avec laquelle on travaille, qui a développé l'Histopad pour le château, on a demandé de développer, en fait, une version pour*

*les personnes à mobilité réduite. Parce qu'en fait, au Château, les personnes à mobilité réduite n'ont accès qu'à une toute petite partie du Château, puisque nous n'avons pas d'ascenseurs, on n'a rien pour pouvoir monter dans les étages, et du coup dans les appartements royaux. Donc du coup, Histoverly a développé une version avec une visite, en fait, virtuelle, des appartements royaux pour les personnes à mobilité réduite pour qu'ils puissent voir, en fait, ce à quoi ils n'ont pas accès. »* Et le témoin confirme que ça fait déjà depuis quelques années qu'ils s'en servent ( environ 3 ou 4 ans ). Pour ce témoin, l'usage est réellement individuel, incluant tous les membres de la famille. Quand on demande si elle est plus pour les enfants, cette dernière répond :

*« Pour quiconque, en fait, on a un contenu vraiment complet sur l'histoire, l'architecture du Château. Après, on a aussi de l'audio, enfin avec des instruments de musique qui sont présentés, et puis on a aussi, pour les enfants, un contenu ludique avec une chasse aux trésors, au fur et à mesure de la visite. »*

D'autres témoins ont confirmé que la tablette avait été choisie pour une activité ludique. L'interviewé nous dit : *« Oui, jusque-là, on n'a pas énormément investi en direction de l'accessibilité par rapport aux tablettes. On a mis en place certaines tablettes, pour un jeu pour les familles, pour une approche ludique d'une thématique dans les collections. Donc la tablette, ça va être plutôt les jeunes, mais accompagnés de leurs parents, et accompagnée aussi d'un livret graphique. »*

Quand on demande si l'objectif initial a été atteint, elle répond : *« Oui, ça fonctionne très bien, oui, ça attire des gens, ceux qui viennent exprès. Je ne pourrai pas vous donner des chiffres, mais oui.*

Et si nous demandons si le résultat est à la hauteur des investissements effectués par le musée, elle affirme : *« Oui. Ça fait peut-être maintenant 2 ans et demi que c'est mis en place, 2-3 ans, oui, et oui, on est satisfaits, je pense qu'on fera notre expérience dans ce sens. Voilà, ça permet une autonomie des familles dans la découverte du lieu, voilà, comme je vous le disais, sur une thématique. [...] Et en même temps une approche ludique, et on a conservé, moi j'étais un peu dubitative peut-être, au début, mais ça fonctionne. Alors il faut quand même être plusieurs parce que pour manipuler la tablette, le livret où là il y a des choses graphiques, des choses à dessiner. »*



Nous avons souhaité comprendre s'il s'agissait d'une application à télécharger ou une tablette à emprunter. Elle nous a éclairés : *« Non, c'est sur des tablettes. Il y a 15 ou 20 tablettes disponibles à l'entrée. Donc les agents du patrimoine sont formés, et mettent à disposition, et proposent aux publics aussi, des familles, ces prêts de tablettes, avec donc un support, et le livret jeux aussi, des crayons. »*

Nous avons voulu demander si le nombre d'entrées avait progressé suite à cette mise en place. La réponse est positive : *« Je pense que ça a attiré de nouveaux visiteurs ou, du moins, comme je vous disais, le public n'est pas forcément au courant, donc mes collègues le proposent à l'entrée, donc ce qui fait que c'est utilisé. »*

Il est donc observable qu'un certain nombre de répondants a souligné l'hypothèse d'une augmentation du nombre de visites. Ceci influe sur les budgets car les fonds débloqués par les régions, les communes ou l'Etat sont souvent basés sur le nombre de visiteurs. Les répondants du Rhône-Alpes ( Graphique 8 ) sont mitigés sur la question alors que ceux possédant la tablette pensent avoir attiré plutôt des familles et les jeunes avec ou sans handicap ( Graphique G ).

Si on se penche sur la question du handicap et que nous insistons sur celui à caractère intellectuel, nos interlocuteurs ont plus de retenue.

### *Hypothèse 2 :*

**Le public avec troubles intellectuels est-il séduit par la tablette ou cela ne coïncide pas avec les prévisions ?**

Nous avons noté que la tablette avait été utilisée pour le handicap moteur selon le troisième témoignage. Quand on demande si ceci est valable aussi pour le trouble intellectuel, les réponses sont plus évasives et variées. La première interviewée nous explique :

*« Alors, là, on parle de la visite libre. Parce qu'à côté, on a un programme d'animations pour tous. Donc pour le handicap visuel, le handicap auditif, le handicap moteur, le handicap intellectuel et le handicap psychique, adulte et enfant. Donc là, on parle bien de la visite libre et d'un des outils que l'on a qui est le compagnon de visite numérique. »*

Le premier témoignage souligne que la décision de maintenir le format papier a été effectuée en ayant pris appui sur l'avis d'une association qui s'occupe de personnes avec handicap intellectuel. Quand on demande si les visites ont augmenté par rapport au public handicapé en lien avec la tablette, elle fournit de nouveau une réponse tempérée : *« Après, j'ai l'impression que les publics en situation de handicap viennent surtout en groupe, avec des*

*établissements ou des associations, donc pour des animations humaines, ou alors pour des visites libres. Et c'est plus souvent le Livret facile à lire et à comprendre qui est emprunté. »*

Le troisième récit appuie l'avis du premier et confirme que la tablette n'a pas augmenté les entrées pour cet objectif précis. Elle dit : *« Non, je pense qu'elle est plus venue en tant que complément. Après, pour nous, c'est un super outil, mais c'est vrai que, comme je vous le disais, pour des groupes, que ce soit des groupes scolaires, groupes de personnes en situation de handicap, on préfère toujours privilégier la médiation humaine, parce que du coup, on propose quand même des choses qui sont vraiment adaptées, on a des trames de visites spécialisées pour chaque type de handicap, et on essaie aussi de se coller vraiment à la demande du groupe. »*

Dans le troisième témoignage, on retrouve cette convergence des avis : *« Après, c'est un peu la politique de chacun, mais nous, on a la sensation que la médiation humaine, pour le handicap cognitif, c'est quand même plus, on arrive plus à faire passer des messages. »*

Les graphiques offrent une réponse plus positive par rapport aux témoignages concernant le handicap intellectuel, surtout par ceux qui utilisent la tablette. 33% d'entre eux l'utilisent pour ce public ( graphique 28 ) et nous remarquons que 22% d'entre eux ont inclus les critères FALC dans l'usage de la tablette ( Graphique 19 ). Cela explique peut-être une des raisons qui mettent en échec l'usage de la tablette par ces usages en particulier. Elle n'est peut-être pas véritablement adaptée à eux. Ce qui réduirait leur compréhension en s'en servant. Du côté des répondants du Rhône-Alpes, ils auraient voulu utiliser des tablettes avec les critères FALC à 47%. Il y a un probable frein technologique et méthodologique qui, s'il était outrepassé, aurait attiré plus de structures culturelles à utiliser la tablette pour ce public précis.

Mais si on utilise ce dispositif avec des buts plus courants, nous allons nous attarder sur les retours des répondants exprimant leur expérience.

### Hypothèse 3 :

Pour quel public la tablette est fortement recommandée et pour quel public est-il préconisé de l'éviter ?

Nous allons nous pencher sur les résultats du questionnaire des répondants qui ont une tablette et ont vu qu'elle avait favorisé l'accessibilité (Graphique 18) . Et nous voyons qu'ils ont mis trois handicaps au niveau le plus haut (auditif, locomoteur et mental) . Puis un peu moins celui visuel. Le handicap intellectuel est, contrairement aux propos antérieurs, mis à égale distance avec les autres. Nous pouvons émettre l'hypothèse que la tablette qui a bien aidé à l'accessibilité pour ceux qui ont un handicap intellectuel était aussi aménagée avec les critères FALC. Il aurait été intéressant de développer ces deux variables. Les répondants du Rhône-Alpes ont mis en avant le handicap moteur et les trois autres à un niveau inférieur ( Graphique I ) . Voyons ce qu'en disent les interviewés :

Plusieurs témoins se sont prononcés pour un développement en lien avec le handicap moteur. La première personne qui avait témoigné l'avait évoqué et ajouté : *« Pour le handicap moteur, c'est vraiment un outil qu'on trouve idéal, et je vous dis, on essaie de développer aussi la visite en langue des signes et la visite aussi en audio description, donc l'outil est quand même hyper intéressant, pour le handicap. Et d'ailleurs, on a eu une entreprise qui s'appelle Linkedout qui est avec l'association Musées en Centre-Val-de-Loire, et dans le cadre d'une mission culture santé. Et ils ont mis en place, au Château, une visite virtuelle, sur tablette du Musée des Beaux-Arts. Parce qu'en fait, le Château abrite le Musée des Beaux-Arts dans le l'aile V12, et donc ils nous ont fait une visite virtuelle du Musée des Beaux-Arts, sur tablette. Donc oui, c'est encore un outil en plus pour les personnes en situation de handicap. »*

*Durant le troisième témoignage, elle nous confirme sans hésiter : « Non. Alors là, justement, c'est vraiment pour les personnes à mobilité réduite parce que, justement, on voudrait travailler avec Histoverly pour développer aussi des visites en langues des signes et de l'audio description. »*

Elle prouve au travers de ses propos que le résultat du projet mené par la société externalisée les a satisfaits et qu'ils veulent poursuivre vers un élargissement de l'usage de ce dispositif

vers les autres handicaps. Elle fait savoir : « *Oui, oui, on est satisfaits. Pour nous, ça nous convient tout à fait. Après, ce qu'on essaie de voir en ce moment, c'est que la tablette, du coup, on leur met à disposition. Après, c'est vrai que pour l'instant, on n'a pas de salle, en fait, on s'est rendus compte que les personnes à mobilité réduite vont se retrouver avec leurs tablettes, leurs accompagnants, par exemple, continuer le parcours, monter aux appartements royaux, et les personnes, du coup, en fauteuils, se retrouvaient toutes seules et n'avaient pas vraiment de lieu pour consulter la tablette. Et ça, on trouve que c'est un frein parce qu'ils se retrouvent dans des salles d'architecture, des salles accessibles. Bon, ils se placent un peu comme ils peuvent, ou dans la cour. Mais ils n'ont pas un lieu calme où ils peuvent consulter.* »

Par ces propos, le troisième témoignage montre que l'accueil est encore en cours d'amélioration, même si la tablette remplit sa mission initiale.

La quatrième personne dévoile un projet de mise en place. Elle se rallie aux précédents témoins par son intérêt pour ce dispositif. Elle dévoile : « *Oui, non mais vous faites bien. C'est dans les tuyaux effectivement, de mettre une des salles du rez-de-chaussée du Château, avec un outil qui permettrait de faire une visite virtuelle du reste du Musée. C'est dans les tuyaux.* »

Les autres handicaps ont aussi été pris en compte. L'avantage pour le handicap auditif, selon le premier témoignage, est pleinement ciblé. Elle annonce : « *On va avoir tout ce qu'il y a d'APEI, des groupements qui vont se déplacer à dessein. Et nous on vise particulièrement, par la médiation, le handicap auditif parce qu'on propose une visite en langue des signes française pour chaque nouvelle exposition temporaire.* »

Le quatrième témoin reconnaît que son choix de médiation est sous forme humaine. Mais elle s'est pleinement sensibilisée à cet aspect. Elle révèle : « *Oui, oui. Alors évidemment on est beaucoup, depuis toujours, sur la médiation humaine, et à répondre en fait, à la demande des personnes en situation de handicap, qui peuvent venir à nous, je pense notamment aux personnes aveugles qui, il y a une trentaine d'années, étaient venues frapper à la porte du Musée et demandaient des visites qui leur soient adaptées. Donc c'est comme ça que se sont créées peu à peu les visites, et les partenariats qui continuent. Et puis, j'ai encore quelque chose à dire par rapport à la tablette, on a, là aussi, il y a peut-être 3-4 ans, il y a un peu plus, on a mis au point un visio-guide en LSF.* »

Si on se penche sur le handicap visuel, on rappelle que le premier témoignage, précédemment, avait mis en place sa vingtaine de tablettes avec un contenu sonore pour eux. Elle spécifie : « *On a un menu visuel mais qui permet de déclencher des pistes mp3, qui sont du texte écrit et lu par les membres de l'équipe du musée. Donc ça s'adapte, notamment, au handicap visuel.*

Elle rappelle aussi un point fondamental de leur projet tablette. Son financement était conditionné à une dotation budgétaire pour les handicaps visuel et auditif. Elle développe : « *Et ça a permis, en fait, de débloquent un budget pour les tablettes qui s'inscrivaient, en fait, globalement, dans un support lié au handicap visuel, par le son, mais plus globalement au handicap auditif. Ça a permis aussi, avec les tablettes, et on a deux télévisions aussi, de créer du contenu en langue des signes française et d'acheter aussi des prestations de transcription en braille. En fait, c'est cette dotation-là qui a été demandée à partir d'un projet élaboré déjà en amont par les médiateurs de l'époque, qui a permis d'avoir une dotation substantielle et de financer ces quelques aménagements liés au handicap.* »

Nous remarquons qu'ici l'objectif du choix du dispositif initial était pour travailler sur les handicaps visuel et auditif. Les autres musées avaient travaillé sur la mobilité réduite. On constate que le résultat coïncide avec le projet de départ : ici le handicap visuel.

Elle appuie le choix : « *C'est le visuel, oui. Alors, la difficulté, c'est quand même que la personne doit être accompagnée de quelqu'un qui, dans la tablette, l'amène jusqu'à la piste désignée.*

Elle note par contre les défauts sur lesquels travailler pour y remédier afin que cette mission soit pleinement remplie. Elle rapporte : « *Il n'y a pas de touche ou de déclenchement qui se fait, parce qu'ils sont devant, ça ne déclenche pas la tablette. Il n'y a pas de lien spatial, donc je pense que c'est l'étape d'après.* »

Le handicap visuel comprend certaines distinctions telles que la différence entre malvoyance et non voyance. Dans ce deuxième cas, il faut encore tenir compte d'une subtilité importante : Un aveugle de naissance saura probablement lire le braille. La perte de vue à posteriori implique la prise en compte de visiteurs ne connaissant pas le braille et passant par la méthode en noir avant de réussir à lire le braille. Ils seront probablement dans l'incapacité de lire le braille comme les autres. Et elle le confirme dans son discours : « *Quand vous voulez faire du handicap visuel, par exemple faire du braille, tout le monde ne manie pas le braille. Si vous avez deux expositions temporaires par an, ça veut dire faire deux traductions, et c'est*

*relativement cher à faire traduire. Et on a des audio-guides qui n'ont pas de document, en fait, préenregistré, mais qui servent comme amplificateurs. »*

Dans le témoignage numéro deux, nous avons aussi une réflexion assez pertinente. Elle met en avant l'ennui. Il faut donc tenir compte de ce moyen et des modifications à effectuer dans le parcours de visite pour y remédier. Elle confie : *« J'ai été formée à l'audiodescription d'œuvres. Et au départ, on a réalisé des audiodescriptions, un parcours avec dix chefs d'œuvres du musée audio décrits, mais il n'y a que du sonore, pas de tactile dans ce premier parcours. Et ce n'était pas très satisfaisant parce qu'il faut écouter dix audiodescriptions, ça peut peut-être être fastidieux pour une personne en situation de handicap visuel. Il n'y a pas de chose à toucher. Donc on a réalisé un autre parcours, mais qu'on n'a pas trop pu tester parce qu'on l'a mis en place juste avant le Covid, voilà. »*

Le second désavantage énuméré par certains discours est en lien avec les petits enfants. La tablette capterait excessivement leur attention. La troisième personne qui a participé à l'étude nous a dit : *« On se rend compte que la tablette, on a l'expérience par exemple avec des enfants, quand on a des familles qui viennent au Château, prennent la tablette, et souvent des fois, des enfants de 6 ans et moins ont la tablette, et en fait, on se rend compte que ça n'a aucun intérêt pour eux, en fait. [...] Ils ne regardent absolument pas l'environnement extérieur, enfin le Château, ils sont fixés sur l'outil tablette, et là, du coup, ça n'a pas vraiment d'intérêt, voilà, on trouve que ce n'est pas forcément l'idéal. »*

Le troisième désavantage direct de ce dispositif serait au regard des personnes âgées. Elles n'ont pas assez d'aisance avec l'outil mis à disposition. C'est toujours le troisième témoignage qui en parle : *« Alors, oui, je pense que le résultat, c'est de toucher effectivement les plus jeunes et de s'axer dans l'idée du numérique. Donc effectivement, on reste sur un public assez jeune. Alors, je dirais qu'à la limite, c'est actif. Mais arrivé au niveau retraités, nous, ça ne passe pas forcément bien. [...] Donc on serait plutôt à l'inverse de cette tendance, on essaie avec l'équipe de médiation, avec ma collègue, de les pousser un petit peu en leur expliquant que ça leur permet d'avoir des informations supplémentaires. Mais globalement, ils ne sont pas forcément à l'aise. Et je dirais même que pour eux, alors ça, c'est, par contre, un peu plus universel, il y a l'idée que s'ils ont la tablette, ils vont moins bien profiter des expositions. »*

Enfin, un certain nombre de témoignages soulignent la perte de la qualité de la visite par les sens et souhaite de se détacher du numérique.

Durant la première interview, la personne a signalé : « *Il y a 2 démarches. La démarche de la tablette, c'est d'avoir du contenu supplémentaire. Et pour certains, ça annule la première démarche qui est de profiter de l'instant, en fait.[...] Et ça arrive parfois, il y en a qui disent " non, non, je veux juste profiter, voir et je ne veux pas en rajouter plus, ça va être trop, ça va polluer un peu la visite."* »

Puis nous avons cet élément qui est confirmé dans le troisième témoignage. Elle parle des personnes âgées et rapporte : « *Ils ont peur de trop se concentrer sur la tablette et pas assez sur ce qu'ils voient. [...] et surtout se dire qu'ils vont être un peu parasités par le numérique. [...] Les gens n'ont pas forcément envie de l'avoir.* »

Le sixième témoignage provient d'un homme qui participe dans le cadre d'une structure muséale privée ne possédant pas de tablette. Il n'a donc pas le ressenti d'expérience de l'usage quotidien de ce dispositif mais expose une des raisons des réticences à sa mise en place et dit : « *nous le but c'est ça, c'est de faire découvrir le château, et la nature en même temps, de façon à faire travailler tous les sens des enfants, et qu'ils sortent justement de ces écrans, et de ces nouvelles technologies.* »

Au-delà des politiques muséales, il y a aussi des barrières pratiques, concrètes qui empêchent la mise en place de tels projets.

#### *Hypothèse 4 :*

**Les freins à une mise en place globale sont-ils financiers, techniques, culturels, organisationnels ... ?**

Les graphiques nous donnent un aperçu très explicite. Pour ceux qui possèdent la tablette, le frein principal a été technologique ( Graphique 9 ). Certains d'entre eux ont réussi à bénéficier d'aides pour leur projet ( Graphique 10 ). Pour ceux qui sont de la région Rhône-Alpes, leur frein principal est financier ( Graphique L ) mais s'ils avaient eu un financement, 37% d'entre eux auraient souhaité le concrétiser ( Graphique M ). En deuxième lieu ils expriment leur inquiétude au niveau technologique et au sujet de l'entretien du dispositif.

Nous allons voir l'ensemble de ces problématiques et les expériences de ceux qui se sont exprimés à ce sujet.

Durant les interviews, l'aspect financier d'un projet est important pour sa viabilité. Et cette problématique est partagée par plusieurs personnes interviewées. En voici un extrait du premier témoignage : « **Souvent, les réponses des personnes étaient que le budget n'avait pas été suffisant pour pouvoir imaginer ne serait-ce que la mise en place de la tablette.**

*Tout à fait. [...] Mais sinon, oui, je pense que la question de l'argent, elle est importante, et parce que c'est la même chose pour tout le monde. Il faut qu'on justifie qu'on n'a pas forcément les mêmes chiffres que les grands musées. »* Elle a effectué ce projet tablette parce que des financements avaient été débloqués : « *Il y a eu une dotation, alors je crois que c'est la DRAC, mais une subvention, on doit être à peu près à hauteur de 30 000 euros de subvention qui était liée au handicap. Ça doit être à peu près pareil l'année 2018.* »

Et ceux qui ne l'ont pas exprimé expressément ont affirmé que, si une dotation pour la tablette avait été proposée, ils auraient bien voulu la mettre en place. D'ailleurs le témoignage du muséum privé ne la possédant pas le souligne : « *Après, éventuellement aussi, investir, pourquoi pas, dans des tablettes qui pourraient nous permettre de faire des visites comme j'expliquais tout à l'heure, qui remplaceraient le support papier. C'est vrai que si on avait des aides pour le handicap, c'est des choses qu'on pourrait développer, oui.* »

Au-delà des problèmes de type financier, il faut aussi du personnel qui est dédié à un projet de ce type. Il y a donc des freins organisationnels, temporels. La personne qui s'est exprimée en premier y a fait référence : « *Il y a cette notion-là, en fait, c'est qu'on est au total une équipe de 5 personnes, mais avec 3 mutualisations sur 3 autres sites, et seulement 2 temps plein. Et je pense qu'on n'est pas les seuls dans ce cas de figure. C'est que moi je suis médiatrice, mais je suis aussi intendante et je dois gérer l'accessibilité. Alors, c'est ce qui est très bien dans notre travail, mais il y a peut-être des choses qui passent un peu à la trappe parce que faute de temps, tout simplement.* »

*La cinquième personne a aussi confié cette situation de fait car mettre du matériel adapté est énergivore. Cela ressort dans cet échange : « **Est-ce que vous, dans les écrits, ou dans les choses qui sont écrites, vous avez eu l'intention, ou cherché, ou pas du tout, à mettre en place quelque chose qui peut aider les personnes qui ont des fragilités au niveau visuel, ou qui sont dyslexiques justement, ou pas ? On ne peut pas tout faire.***

*Non, pas du tout. C'est une réflexion qu'on n'a pas eue, effectivement.*



***Mais on ne peut pas penser à tout.***

*Ben c'est ça, et on n'a pas le temps. »*

Une autre complexité qui touche les médiateurs de manière inégale, concerne les freins structurels. Si nous déplaçons notre vision des choses du visiteur à celui de l'établissement, il est rapidement évident que les établissements sont extrêmement hétérogènes. Certains seront récents et faciles à modifier. D'autres seront historiques et conçus pour un contexte autrefois différent.

La première personne qui a participé aux interviews nous dit : *« Donc nous on a réussi à faire, par les aménagements de peintures, il y a toujours quelque chose qui se rajoute. Vous avez une norme qui dit que, sur les escaliers, vous devez avoir des nez de marche et des contremarches de couleur. Notre escalier, il est du XVIII<sup>ème</sup> alors il n'est pas protégé. Mais d'un autre côté, on ne se sent pas d'aller casser un escalier. »*

La quatrième personne qui s'est exprimée concorde avec la première. Elle nous avoue pourquoi le musée n'a pas retenu l'idée de se labelliser. Elle dévoile : *« Si, si, on y a pensé, on a eu des réunions, je ne sais plus trop où ça en est. Et nous, le problème, c'est que c'est aussi un ancien bâtiment, donc physiquement, donc oui, c'est quand même possible d'aller partout, mais parfois c'est quand même complexe. »*

Une autre remarque concerne plutôt une question sociétale. Elle souligne le fait que certaines personnes pensent ne pas y être à leur place et ne viennent pas parce que ce n'est pas un lieu pour eux. Ce raisonnement est très fréquent dans les familles dont un membre a un handicap. La première participante a tenté de travailler sur ce point et nous l'annonce clairement : *« En fait, j'ai l'impression qu'il manquerait un canal. Un canal dédié aux personnes qui répondent, par exemple, de la MDPH, parce que je me mets dans la situation où on reçoit des gens, en handicap auditif. Ils sont relativement isolés, c'est ce qu'ils nous expliquent. Ils ne vont pas aller d'eux-mêmes sur Facebook, ils ne vont pas aller sur le site de notre mairie. Enfin, il leur faut un canal où on vient les chercher pour leur donner ce coup de main, en fait. »*

*La cinquième interviewée est en accord avec la première et a vécu une situation similaire :*

*« Donc le point le plus délicat, au niveau du handicap, c'est plutôt celui-là, selon moi. Après, moi j'aime particulièrement le public des IME. [...] Que j'essaie d'attirer. Mais j'ai beaucoup de mal, en fait, à les faire venir jusqu'à moi. Même les classes ULIS, j'ai essayé de les faire venir, mais j'ai un peu du mal à trouver les bons interlocuteurs. »*

Et ce type de difficulté est explicité de nouveau, en cohésion avec les interviewées précédentes, par l'homme de la structure culturelle privée. Il rapporte : *« Ouais, mais c'est ça, je pense que d'eux-mêmes, c'est un type de personne qui ne vient pas faire ce genre de visite, justement, parce qu'ils n'entendent rien. Donc je pense, il faudrait que je leur demande directement, mais j'en vois rarement, mais oui, c'est plutôt ça, je pense, ils ne peuvent pas entendre, donc quand ils voient visite guidée, ils se disent "je n'y vais pas", je pense.*

Au sujet des handicaps visuel et mental, ils n'ont aucun doute sur le fait que ces visiteurs ne se sentent pas à leur place dans leur établissement. Le dernier témoin dit : *« Donc ça, pour ce type de handicap, comme je vous disais tout à l'heure, d'eux-mêmes, ils ne vont pas forcément venir, en fonction du handicap, parce qu'ils savent qu'il y a de la marche à faire dans les jardins, il y a du visuel dans le Château, il y a aussi de l'écoute. Donc il faut qu'ils aient un intérêt à venir chez nous. Si c'est juste pour sortir, autant rester dans un parc. Vous voyez ce que je veux dire ! »*

Si le souhait de démarrer un projet d'accessibilité avec la tablette est confirmé, il y a rapidement une phase d'étude des besoins des personnes à besoins particuliers. Pouvoir rendre un musée accessible de façon universelle a pour entrave immédiate un manque d'information, un besoin de collaboration, une complexité difficile à affronter seul.

Ce sont les interviewés qui vont mettre en évidence un ensemble de démarches qui ne transparaissent pas dans les questionnaires. Elles ont toutes recherché des collaborations de plusieurs types. En voici les détails :

La première personne interrogée l'a communiqué sans ambiguïté : *« On ne sait pas forcément vers qui nous retourner. Moi, c'est un commercial au départ qui m'a beaucoup renseignée. Il y a une société qui s'appelle Handinorme, c'est peut-être aussi intéressant à voir, qui travaille beaucoup sur la mise en place des matériels d'accessibilité, notamment dans les structures comme les nôtres. Et donc, moi j'ai fait appel à eux parce que je cherchais*

*notamment des trucs de base, et il m'a fait tout un bilan et il nous a rappelés à chaque fois les décrets etc. Et puis, je pense que ça relève aussi de la connaissance d'un bureau d'études. Alors nous, c'est municipal, donc on a un bureau d'études. Mais c'est pareil, il faut avoir le temps de pouvoir les attraper et de voir avec eux ce qui est à faire. Et on n'est pas forcément prioritaires non plus. Nous on a fait créer une application par l'informaticien local. »*

Plusieurs médiateurs ont une démarche similaire. Ils appellent une société externalisée ou l'association qui labellise les établissements culturels. Des devis sont établis dans le cas de l'externalisation ou des recommandations afin d'obtenir le label. Dans ces devis, il y a les points à travailler afin que la structure soit dans les critères d'accessibilité. A cet instant, des informations sont partagées et les montants qui sont à assigner à ce projet sont exposés. C'est suite à cette première phase que certaines structures cherchent des solutions moins onéreuses si elles poursuivent leur projet, ou bien abandonnent et ne s'inspirent que des certaines recommandations applicables sans grandes difficultés. Et le témoignage numéro un dévoile ces réflexions sous-jacentes :

*« Moi je me suis mise en contact avec une société pour avoir un peu une idée des tarifs et de la manière de faire. Et j'ai repris le devis et je l'ai présenté à notre service technique. Et on a repris une partie à faire au sein même de notre personnel, la peinture a été faite en local. C'était un projet qui a été lancé avant le confinement, et donc ça s'est ralenti. [...] Mais l'idée, c'est d'en faire un maximum en interne pour économiser aussi. »*

Une fois qu'on sait que certains points peuvent être améliorés, comme par exemple la documentation FALC, cela peut se faire par diverses modalités sans pour autant externaliser. Il s'agit de comprendre la méthode. Ensuite le médiateur peut, par lui-même, travailler sur les contenus et les mettre en place. C'est peut-être un choix judicieux de se former car il n'y a pas besoin de s'adresser à la société externe pour chaque exposition provisoire. C'est la décision qui a été prise par la première personne interrogée, qui détaille ainsi : *« Alors, ouais, c'est ça, du coup, déjà, on a été deux à suivre une formation FALC.*

Nous remarquons que la quatrième personne fait aussi partie de ceux qui ont voulu se former directement pour retravailler les contenus. Elle déclare : *« Et puis donc ce document, là, on a reçu, on était deux, on a suivi une formation en ligne, et puis ensuite, on a travaillé avec un ESAT. »*

L'appui d'une association en lien avec le handicap intellectuel ressort clairement aussi. L'association sera peut-être moins coûteuse qu'une entreprise privée ou gratuite et aura, elle aussi, intérêt à collaborer pour que les personnes avec handicap intellectuel aient de plus en plus accès à la culture. Cette option sous-entend un partenariat qui peut être durable comme le démontre le premier témoin : *« Et ensuite, on a travaillé sur le document qui a été présenté à l'ADAPEI <sup>41</sup>, « les papillons blancs », qui est une association, en fait, et qui, du coup, a validé le contenu, nous a fait part de leurs impressions, des choses qui allaient, qui n'allaient pas. Et ensuite, ils sont venus et on a re-testé le livret avec eux lors d'une visite. »*

La quatrième personne qui a participé à l'étude a, elle aussi, décidé de s'adresser à une association. Cette démarche s'avère répandue dès que les médiateurs réussissent à trouver des interlocuteurs. Elle spécifie : *« On travaille toujours en collaboration. Là, on est par exemple sur un projet de maquettes tactiles et de plans tactiles de notre lieu, donc qui s'adresse au départ aux personnes aveugles, mais qui s'adressera à tout le monde.[...] Et là, on a un groupe de partenaires, bon, qui font partie d'associations, mais qui sont des individus intéressés et fidèles à nos visites au Musée, les visites du bout des doigts. Et donc, eux, ils viennent un peu en tant d'experts au Musée, pour nous dire voilà, là on a travaillé avec l'entreprise, il y a eu une ébauche de cette maquette, enfin des prototypes plutôt, et donc grâce à leur découverte, leurs commentaires, leurs avis, on peut rectifier, moduler ce qui est à revoir. »*

Dans le premier témoignage, on évoque une complexité particulière et ce point précis est partagé par la plupart des personnes interviewées. Elle ne le cache pas : *« Je pense que c'est cette succession de petits détails qui est assez complexe. »* Il est incontestablement difficile d'affirmer si c'est l'obtention du label qui est laborieuse ou si ce sont les normes et modalités de mise en place des outils pour l'accessibilité qui sont ardues. Ici aussi, ceux qui s'y sont intéressés corroborent leurs avis.

La première personne interrogée a dit : *« Je ne sais pas si vous connaissez le label Tourisme et Handicap ? [...] Eux ils nous aident pas mal parce que ce sont des référents qui vont nous aider à faire un peu avec les bouts de ficelle qu'on peut avoir. [...] Alors, nous on ne l'a pas. Je sais que, par exemple, il y a le musée de Nantua, le Musée de la Résistance qui l'a. Et en fait, je pense que s'il y a des grands musées qui ne l'ont pas, c'est que c'est très dur. »*

La deuxième participante à l'étude nous éclaire sur ce point : « *Oui, effectivement, c'est quand même très compliqué de réaliser les dossiers pour le label, et puis de l'obtenir. C'est une démarche assez complexe, effectivement.* » Puis elle détaille son expérience : « *Alors, il y a un groupe de deux personnes qui vient, qui, dans un premier temps, nous conseille, nous dit tout ce qu'il faudrait faire. On s'appuie aussi sur la commission intercommunale d'accessibilité. Ensuite, on met les choses. Et ensuite, les conseillers reviennent, jugent si c'est bien ou pas. Et c'est en tout dernier lieu, quand les conseillers sont satisfaits, que le dossier peut passer en commission. Après, il n'y a pas des commissions tout le temps, donc ça peut prendre quelques mois.* »

D'autres médiateurs ont, comme la personne interviewée numéro cinq, pris l'initiative de chercher des collaborateurs entre structures muséales. Elle l'expose ainsi : « *Donc on est allés voir nos collègues, pour voir ce qu'elles faisaient. Elles nous ont accueillies. On a assisté à une visite dédiée au handicap visuel, on a pu voir leurs outils, leurs œuvres tactiles. Elles ont aussi un four à encre thermo-gonflable. [...] Oui. Le partage d'expérience, c'est primordial. [...] Oui, bien sûr. Rien de tel que d'avoir le retour d'expérience du terrain.* » Cela implique des temps dédiés à visiter d'autres structures et à s'informer sur les retours vécus par les médiateurs des structures voisines. Ce choix implique un personnel minimal probablement pour palier à ces absences occasionnelles puisqu'elle dit : « *On était allés voir une expo aussi, qui avait été réalisée par le Musée des Beaux-Arts de Lyon.* »

Comme observé antérieurement, certaines informations étaient croisées entre les questionnaires et les interviews. D'autres ne ressortaient que durant les propos échangés. Enfin, maintenant, nous allons nous pencher sur les informations qui ressortent plutôt dans les questionnaires.

## **2 Analyse croisée des résultats obtenus au regard des sources scientifiques et bibliographiques actuelles**

Nous allons scruter les réponses fournies dans le questionnaire dédié aux musées sur l'ensemble du territoire Auvergne-Rhône-Alpes.

Durant les interviews, la politique entre profils et visiteur universel n'avait pas été évoquée. Mais elle est bien explicite dans les graphiques. Les répondants du Rhône-Alpes ont considéré que différencier les profils des visiteurs était plus opportun que l'utilisation d'un

visiteur universel. Cela signifie qu'ils préfèrent mettre en place plusieurs dispositifs et que l'utilisation de l'un ou de l'autre variera en fonction du handicap du visiteur. ( Graphique C ) Mais deux d'entre eux ont proposé le profil universel. L'un a répondu : « *Nous avons prévu de travailler sur l'accessibilité du musée une fois qu'il sera ouvert. L'équipe n'étant pas assez étoffée pour travailler sur toutes les thématiques en même temps. Toutefois, dans l'offre de médiation, je travaille dans une logique d'accessibilité universelle.* ». L'autre a ajouté :

« *Pour le château de [...], une démarche d'accessibilité universelle a été lancée dans les années 2015. Des dispositifs à destination du handicap visuel ont vu le jour : maquette et tables tactiles ( plus braille ), fiches de salle en moyen relief ( plus braille ) et orgue olfactif. Le prochain chantier sera l'installation d'un ascenseur pour les visiteurs en situation de handicap moteur, les femmes enceintes et les séniors.* »

Ils pensent que l'accueil de visiteurs avec handicaps n'est que occasionnel ( Graphique D ) et certains jugent que cela ne se produit qu'une à trois fois par mois. Nous nous référons à un handicap décelé par le médiateur. Les handicaps étant majoritairement invisibles, il est très probable que leur nombre soit sous-estimé. Ou bien, ce public pourrait aussi être réfractaire à l'accès à la culture pour des raisons ignorées ou manque d'adéquation entre leurs besoins et l'offre proposée.

Pour approfondir ce point, les personnes avec troubles intellectuels ne viendraient que quelques fois par mois ou occasionnellement selon eux ( Graphique E ).

Le handicap le plus fréquent selon leur perception des choses est le handicap moteur pour presque 50%. Puis le second qui a été décelé est le trouble cognitif. Les autres sont bien moindres par rapport aux deux premiers. ( Graphique F )

Notons que 40% des personnes qui ont participé à l'étude confirment que leur site répond aux critères d'accessibilité. ( Graphique N ) Il aurait été intéressant de faire la comparaison avec des établissements privés car la législation est plus restrictive au regard des structures publiques que privées.

Ils sont, pour la plupart, d'accord sur le fait que la première difficulté pour une personne avec déficit mental est d'accéder à l'information pour venir au muséum. Ils pensent que le graphisme et la superposition texte/image sont un second élément freinant. Enfin, le troisième plus gros point à retravailler pour les accueillir est la vulgarisation de l'approche de l'exposition ( Graphique O ). Et cela se confirme puisque moins de 20% des répondants

disent avoir de quoi offrir des supports adaptés à ce public. Ils ont tout de même plus prêté attention aux inférences ( Graphique R ) afin de les rendre explicites car environ 25% d'entre eux les explicitent. Il est probable qu'elles aient été retravaillées pour un public scolaire. Cette hypothèse aurait favorisé indirectement les publics avec troubles cognitifs. Mais ce n'est pas explicitement souligné. Ceux qui s'y sont attardés ont aussi utilisé les pictogrammes ou schémas / cartes mentales ou des supports d'écoute pour y parvenir. ( Graphique S ) D'ailleurs, ceux qui ont formulé en détail le moyen par lequel ils ont atteint cet objectif ont indiqué la tablette et l'audiodescription. ( Graphique T )

Mais les supports favorisant l'étayage de l'offre culturelle sont présents dans presque 70% des cas. Il inclut, dans ce dernier cas, l'aide humaine. ( Graphique U )

Plus d'un quart des établissements laissent un petit récapitulatif au visiteur en fin de visite. ( Graphique V )

Lorsqu'on propose un ensemble de moyens utilisé par les structures muséales pour favoriser la venue de visiteurs ayant un handicap, on retrouve :

Tout d'abord la gratuité de l'entrée, ensuite la proposition d'un médiateur, puis du matériel multi sensoriel, des documents FALC, du sous-titrage / audio description et enfin un plan de visite pour la localisation dans l'espace. Nous retrouvons des réponses, à la fin du questionnaire, qui montrent une avancée très récente en ce sens : « *Dans l'établissement, prise en compte principalement du handicap visuel ( supports spécifiques ) et moteur ( accessibilité partielle en fauteuil ), puis cognitif ( ateliers et visites adaptées avec médiateurs formés ). Pas de prise en compte du handicap auditif à ce jour. Accès aux musées uniquement accompagné d'un guide. » et « Le PSC étant en cours de rédaction je ne peux vous en dire plus pour le moment mais une réflexion sur l'accessibilité est en cours ».*

Tablettes et usage de la technologie ne sont que la part la plus infime des moyens mis en œuvre pour y parvenir. (Graphique W )

Nous retrouvons ce commentaire en question libre : « *Les offres pour les personnes avec handicap sont en cours d'intensification. Exemples : Notre parcours permanent de sculptures extérieures est accessible en audio description depuis 2020, des vidéos d'aide à la visite des expositions sont traduites en LSF. »*

Seulement 10% en moyenne sont convaincus que, grâce à la tablette, des applications spécifiques pour chaque handicap peuvent être exploitées. ( Graphique X )

La grande majorité des répondants n'a pas changé de point de vue depuis le début de la crise de la Covid. ( Graphique Y ) « *La crise de la covid a reporté le choix de dispositifs tactiles car le protocole demandait de supprimer tout élément tactile ou un nettoyage après chaque utilisateur (donc trop lourd en gestion) ».*

Lorsque nous faisons le croisement par rapport au second questionnaire, certains points entre établissements sans tablette et structures avec tablettes sont intéressants à comparer. Parmi les 35 structures culturelles, celles qui ont répondu évoquent une la fréquence de personnes avec handicap bien supérieure par rapport aux établissements du Rhône-Alpes puisque presque 50% d'entre eux voient tous les jours ou presque des personnes avec handicap ( Graphique 4 ) et aussi 10% d'entre eux précisent au moins plusieurs fois par semaine ( Graphique 5 ). Mais les établissements qui font état d'une telle fréquence sont généralement des grosses structures et cela pourrait expliquer cette différence de perception.

La fréquence des visites des personnes ayant un trouble intellectuel est occasionnelle ( Graphique 4 ) pourtant elle représente celui que les répondants jugent comme étant le handicap majeur ( Graphique 5 ).

Les structures qui possèdent la tablette la voient principalement comme un dispositif ludique et cohérent pour adapter la visite à chaque handicap ( Graphique 8 ). Et, contrairement au questionnaire précédent, son utilisation en tant que visite enrichie n'a été choisie par presque personne.

Deux personnes ayant répondu au questionnaire ont indiqué qu'elles s'étaient appuyées sur la WAI ( Web Accessibility Initiative ) pour que les critères d'accessibilité soient respectés. ( Graphique 20 ) et ce sont probablement les mêmes personnes qui ont indiqué qu'elles ont utilisé le FALC ( Graphique 19 ) .

67 % des répondants confirment qu'en amont, une préparation à la visite est faite pour que l'accueil des personnes avec handicap cognitif soit réussi ( Graphique 22 ) et le choix de l'ordre de présentation de la visite est adapté à eux ( Graphique 23 ). Le souci des difficultés avec l'abstraction est moins perçu par les professionnels. Un peu moins de 50% s'y attardent.



Et seuls 33% d'entre eux se basent sur des supports qui facilitent la compréhension pour ce public ( Graphiques 24 et 25 ). Cependant, durant la visite, une aide humaine est confirmée ainsi que l'usage d'un étayage avec plus de 55% des répondants ( Graphique 26 ). Nous constatons donc que, pour l'ensemble des répondants, le facteur humain est très présent. Le récapitulatif adapté au handicap n'est proposé que par un seul muséum. ( Graphique 27 )

Quant aux moyens utilisés par ces structures muséales pour favoriser le souhait de venir quand on a un handicap, les réponses sont sensiblement proches de celles du questionnaire précédent. Par contre, l'usage de la tablette est bien plus représentatif ici. ( Graphiques 28 )

Cela ne veut pas dire que la tablette a un rôle majeur en faveur de l'accessibilité. Dans les deux questionnaires, 100% des répondants ont indiqué qu'elle n'était qu'un dispositif complémentaire parmi tant d'autres ( Graphique 29 ) et que la crise de la Covid 19 n'a pas du tout changé les comportements des professionnels du monde muséal. ( Graphiques 30 et Y )

Nous avons constaté que plusieurs interlocuteurs qui utilisent la tablette ( Graphique 11 ) régulièrement en sont satisfaits par rapport à leur objectif de départ. Ils la considèrent tous comme étant une valeur ajoutée pour l'accessibilité et cela transparaît de manière très explicite dans les interviews. Nous terminerons notre étude comparative par certains de leurs avis.

La seconde personne qui a participé aux interviews, a affirmé : « On a eu, apparemment, de bons retours dans ce sens pour le handicap moteur. »

La troisième corrobore la seconde et nous répond : « Après, pour le handicap moteur, c'est vraiment un outil qu'on trouve idéal, et je vous dis, on essaie de développer aussi la visite en langue des signes et la visite aussi en audiodescription, donc l'outil est quand même hyper intéressant, pour le handicap. [...] Donc oui, c'est encore un outil en plus pour les personnes en situation de handicap. [...] Oui, oui, on est satisfaits. Pour nous, ça nous convient tout à fait. »

Et cela reste identique pour le quatrième témoignage. La personne certifie : « Oui. Ça fait peut-être maintenant 2 ans et demi que c'est mis en place, 2-3 ans, oui, et oui, on est satisfaits, je pense qu'on fera notre expérience dans ce sens. [...] moi j'étais un peu dubitative peut-être, au début, mais ça fonctionne. »

## B – Expérience d'aménagement d'un musée non doté de dispositifs pour l'accessibilité

La toute première action effectuée par un visiteur standard est d'aller un instant prendre quelques informations sur le site du lieu qu'il désire visiter. Une famille dont l'un des membres a un handicap aura d'autant plus ce réflexe. L'individu avec besoins particuliers le fera peut-être aussi par lui-même. Ce sera tout aussi valable pour un établissement qui voudrait inscrire un groupe, qu'il soit scolaire ou médico-social. Et pour cela il est fondamental qu'un site soit répertorié dans les moteurs de recherche du web. Il fallait donc commencer par fournir un site.

Le Musée d'Histoire naturelle de Chambéry n'était pas doté d'un site attiré. Toute personne souhaitant s'y rendre ou avoir des informations sur l'établissement devait appeler l'Office du Tourisme. La première étape afin de faciliter l'accessibilité de cette structure a donc été la création du site de cette dernière. Cela implique un contact avec la Présidente du Muséum et l'argumentation sur le besoin de disposer d'un site. Jusqu'à présent, ceux-ci n'en ressentaient pas le besoin. De plus, la mise en place d'un site implique le paiement d'un hébergement annuel et une maintenance. Il est incontestable que des volontaires d'un musée associatif sont soucieux de trouver une personne qui ait les compétences techniques pour intervenir sur le site et cela peut freiner un projet de ce type.

La structure du site a été pensée afin de ne pas avoir un menu trop complexe.



Figure 4- Photographie de la page d'accueil du site du muséum d'histoire naturelle de Chambéry

Les écritures sont sur un fond blanc afin d'assurer un contraste suffisant.

Le menu est assez simple.

Un plugin a été ajouté avec le macaron handicap. Il permet de personnaliser la lecture du texte selon les besoins de l'utilisateur.

En cliquant sur le macaron, nous obtenons une liste de choix de modifications.



Figure 5- Présentation du plugin qui permet d'effectuer des adaptations visuelles du site

La police d'écriture est Verdana car de nombreuses études ont souligné que l'empatement et certaines polices d'écritures augmentaient la difficulté de lecture pour de nombreux utilisateurs, notamment les dyslexiques. Celle-ci est parmi les polices d'écriture les plus appréciées pour une lecture avec une fatigue moindre. On aurait pu choisir « Opendys » mais à cette phase du projet, les membres du muséum n'auraient peut-être pas encore été suffisamment sensibilisés sur la question de l'accessibilité. Ils auraient privilégié une police d'écriture plus esthétique, sans s'attarder sur la fatigue visuelle. Je suis donc restée sur un choix sobre et efficace.

Les couleurs devaient être en lien avec l'offre. Nous nous référons à un muséum qui présente une thématique sur l'environnement. Mon choix s'est naturellement dirigé vers des couleurs ocre, marron et vert.

Le thème du site est « Oceanwp ». Il est parmi ceux dont la flexibilité d'adaptation de la page était majeure gratuitement au moment de la construction du site pour la lecture d'un support à l'autre ( PC, tablette, Smartphone ).

Les informations fondamentales sont répétées en bas du site ou à droite de ce dernier (adresse, numéro de téléphone).

Une page qui explique les horaires et les modalités d'accès est enfin disponible. Elle permet un contact antérieur à la visite pour les personnes qui nécessitent une adaptation.

Le site a été pensé pour des touristes. Nous sommes proches de la frontière italienne donc les informations de base peuvent être lues en italien. Puis j'ai ajouté la langue anglaise car elle reste le choix de prédilection pour communiquer dans le cadre touristique.

### Entrée du muséum



Pour les personnes pouvant souffrir de fatigue ou d'un motif de santé, il est possible de contacter la responsable de l'accueil afin de disposer d'un droit à se faire déposer dans la cour du muséum. Les salles du rez-de-chaussée et le jardin sont pleinement accessibles mais l'étage ne l'est pas. Veuillez nous contacter pour toute question complémentaire ou toute demande spécifique.

**Nom \***

Prénom

Nom

**E-mail \***

**Figure 6- Information et contact pour qu'une personne handicapée puisse s'informer et venir**

Ainsi le muséum disposant d'une zone de parking, a pu répondre à un autre critère lié à l'accessibilité grâce à l'indication explicite d'un emplacement sur demande.

Les images, les légendes et les textes ne se superposent pas.

### La salle des mondes marins

Cette salle accueille les conférences et les réunions de la Société. Elle présente au public plus de 600 spécimens de coquillages et quelques curiosités intéressantes : le xenophore, mollusque qui colle des coquilles d'autres mollusques sur sa propre coquille, le bénitier, le plus grand coquillage du monde ou encore les oursins fossiles de La Féclaz.

Voici quelques exemplaires qui méritent notre attention



Etoile de mer



Événement



SHN



Tris



Figure 7- Photographie explicitant les règles choisies pour la réduction de la fatigue visuelle.

Des indications explicites ont été ajoutées pour les images qui renvoient à une autre page.

L'utilisateur ne doit donc pas chercher intuitivement.

👉 Cliquez ces photographies



La salle des animaux aquatiques



La salle de zoologie



La salle d'entomologie



La salle de minéralogie

Figure 8- Photographie qui indique les images qui servent de lien vers une autre page du site.

Une autre démarche en direction de l'accessibilité que nous pouvions mettre en place à un coût contenu, était la mise en place d'une visite enrichie par l'utilisation de QR codes.

La première difficulté que j'ai rencontrée a été de convaincre l'équipe du muséum. Puis, par la suite, la structure a fermé jusqu'au mois de juin. J'ai donc eu de très rares contacts.

Pour augmenter l'adaptabilité des visites à l'accessibilité, j'ai proposé dès ma première visite au muséum, une corrélation entre le site à créer et des QR codes à installer dans les salles afin que les visiteurs puissent agrandir les textes, étiquettes et/ou écouter les informations en lien avec le QR code spécifique. La Présidente était enthousiaste. Les autres membres de l'équipe étaient plutôt réfractaires.

Il est probable que le site n'aurait jamais vu le jour si le muséum avait été ouvert car les volontaires ont un concept traditionnel de la visite et de la médiation muséale.

Enfin, le projet a été validé mais le travail sous-jacent est conséquent.

Il fallait effectuer des choix de vitrines possédant le QR code. Il a aussi été mis en évidence les carences concernant l'étiquetage des collections. Ceci était, au premier abord, un manquement. Après avoir conclu le projet, j'ai compris que certains volontaires privilégient les explications verbales. Les visiteurs qui regardent en autonomie n'ont, par conséquent, pas accès à ces informations. Les volontaires ont vu le site avec les QR codes en place directement en juin mais les réactions ont été très variées. Enfin, suite à la prise de conscience de la mise en place des QR codes dans la salle dédiée aux insectes, le référant a entièrement modifié la disposition et retravaillé la salle, rectifiant en grande partie les manquements présents initialement. La mise en place du site a donc, sans que cela ne transparaisse, créé des remous et interrogations ainsi que des améliorations.

Mes visites ont principalement été effectuées pour prendre des photos des spécimens et les insérer dans le site. Mais le concept de QR code n'était pas du tout clair pour eux en phase de projet. La situation sanitaire a facilité ma démarche car il fallait utiliser un QR code pour enregistrer son vaccin dans l'application du téléphone. Donc les personnes ont ainsi pu se convaincre de la viabilité du projet car ils avaient pris connaissance de l'usage des QR codes. Par contre, une fois qu'une partie des photographies a été effectuée, les membres du muséum ont réalisé qu'il fallait créer les textes en lien avec les photographies.

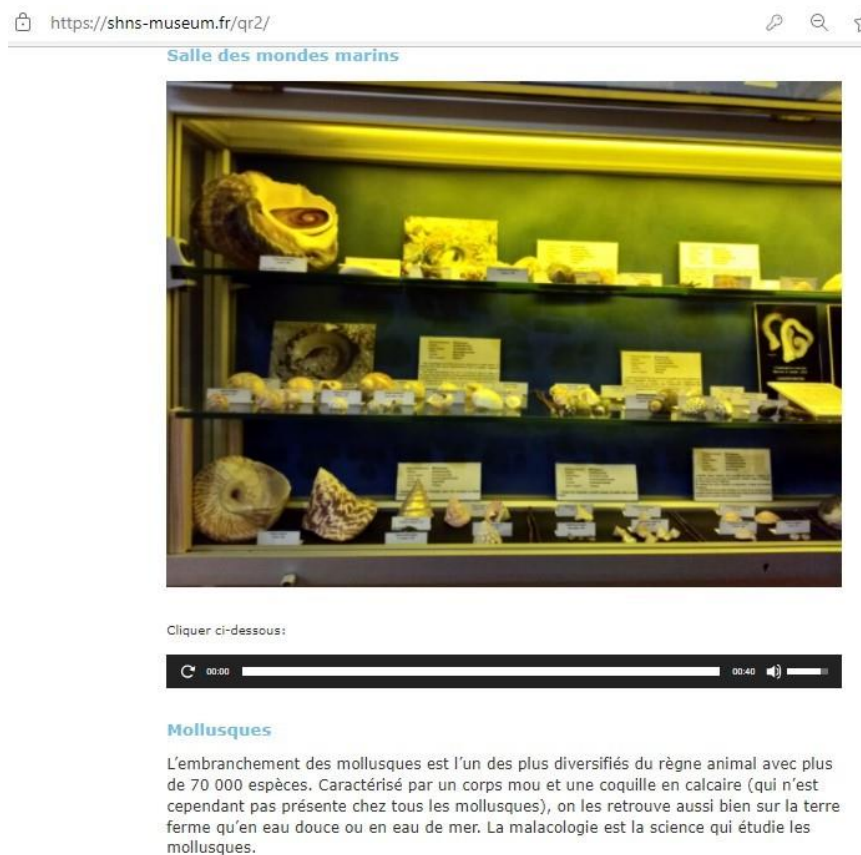
Cela exigeait une cohérence des choix de spécimens à proposer. Il fallait songer à fixer le

QR code et savoir que, quand le visiteur flasherait le QR code, le texte devrait être prêt et enrichirait ses connaissances. Ce mode de redéfinition de la visite impliquait les connaissances de chaque professionnel et de ses spécificités techniques. Cela modifiait aussi le contenu des visites effectuées par le médiateur. La personne expliquait des anecdotes en lien avec l'histoire du muséum et les exemplaires exposés. Le texte implique la présentation d'informations vérifiées et scientifiquement confirmées. Il peut être imprimé, recopié, utilisé. Cela contraint à un travail de fond majeur puisque la participation écrite est plus exigeante dans ses contenus par rapport à une présentation orale.

Certains ont vu une opportunité, principalement pour des collections qui sont en stock et ne sont pas exposées, Mais d'autres n'ont pas tout à fait su comment prendre cette nouveauté et sont restés dubitatifs.

Enfin, mon travail a été mis en place tout de même. Il n'y a qu'un certain nombre de pages créées. Elles doivent être améliorées par ces mêmes membres de l'association.

Voici un exemple ci-dessous :



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://shns-museum.fr/qr2/>. The page title is "Salle des mondes marins". The main content is a video player showing a photograph of a museum display case filled with various mollusk shells and informational cards. Below the video player, there is a text block titled "Mollusques" with the following text: "L'embranchement des mollusques est l'un des plus diversifiés du règne animal avec plus de 70 000 espèces. Caractérisé par un corps mou et une coquille en calcaire (qui n'est cependant pas présente chez tous les mollusques), on les retrouve aussi bien sur la terre ferme qu'en eau douce ou en eau de mer. La malacologie est la science qui étudie les mollusques."

Figure 9- Photographie d'une page à laquelle se rattache un QR code d'une des vitrines d'exposition du muséum avec texte et adaptation audio de ce dernier.

Le texte peut s'agrandir sur la tablette et être écouté plusieurs fois. Les personnes qui ont une difficulté visuelle ont un support auditif et celles qui ont un trouble cognitif ont le choix de le réécouter plusieurs fois individuellement, en s'aidant du texte, pour le comprendre. Un vrai travail sur le contenu de chaque texte devrait être effectué pour se rapprocher au mieux des bonnes pratiques d'accessibilité pour le handicap intellectuel. Mais il est incontestablement difficile de faire converger les exigences de survie d'une petite structure, le caractère volontaire du travail fourni par ses membres tout au long de l'année, et les besoins spécifiques de certains publics.

Les membres du muséum avaient un grand souci concernant une possible fuite des visiteurs. Leur inquiétude était que le visiteur ne vienne plus sur place puisqu'il aurait eu accès à l'ensemble des spécimens via le web. Alors les pages sont protégées par un mot de passe. Le mot de passe serait proposé au visiteur après avoir eu son billet d'entrée. Ce frein a donc été éliminé.

La protection de l'image est un point crucial pour l'établissement et il n'est pas très aisé d'y remédier. Cela joue en la défaveur d'un projet incluant l'usage de la tablette. Il pourrait être amélioré mais avec des plugins payants.

A ceci s'est ajouté un espace pédagogique. Celui-ci inclut un kit « hors les murs » utilisable dès l'âge de 3 ans et en classe ULIS.

Une étape successive pouvant favoriser l'accessibilité aux enfants était un projet de kit hors les murs pour les enfants de 3 à 10 ans.

Le jour du premier entretien avec la Présidente du muséum, des documents de Canopé m'ont été fournis pour expliquer les activités existantes pour les écoles. Le cycle un n'était pas du tout présent. Je me suis donc attardée à créer un « kit hors les murs » pour les élèves de maternelle et cycle deux.

Le kit reste, à ce jour, un prototype. Mais ce dernier a été utilisé auprès de plusieurs groupes d'enfants en centre de vacances. De nombreux outils ont été travaillés afin d'inclure le plus d'enfants avec troubles multiples.

- Des animaux en feutrine doivent être créés par les enfants. Il y a une manipulation directe et tactile. L'enfant malvoyant a toute la forme de l'animal à toucher. Il y a des



scratches pour que les enfants puissent faire, défaire, refaire, expérimenter jusqu'à ce qu'ils réussissent à créer l'animal. Cela permet aux enfants dès l'âge de 3 ans de participer.

- Les cartes qui proposent les espèces du Rhône Alpes sont des Memory. Les élèves qui ont besoin de manipuler de nombreuses fois les cartes avant d'apprendre le nom de chaque espèce, ont, par ce jeu, l'opportunité de le faire à répétition. L'image est accompagnée du texte écrit avec la police « Opendys ». Cela permet un usage de ce matériel en classe ordinaire mais plus encore en classe ULIS.
- Les moules avec le jeu d'empreintes sont tactiles. Il y a donc la possibilité de manipuler, toucher, reproduire par le toucher. Les enfants malvoyants peuvent participer avec les autres. Ceci est valable aussi en cas d'autisme et de dysphasie. Enfin, les tout-petits apprennent très bien avec des activités manuelles.



Figure 10- Photographie des moules mis à disposition des enfants dans l'activité hors les murs



Figure 11- Présentation des supports en pictogrammes en parallèle au matériel mis à disposition des élèves

L'ensemble des ateliers est accompagné de pictogrammes. Il y a les pictogrammes en lien avec l'emplacement de l'atelier ( lecture, dessin, collage ... ) . Cela permet d'organiser le travail au niveau des temps et des espaces. Plusieurs troubles sont sensibles à l'organisation spatio-temporelle. Puis il y a les pictogrammes qui favorisent l'explication des actions à effectuer. Les enfants ont à disposition des cartes en format A4 pour compter, pour associer les mots aux caractéristiques de l'animal. Ces cartes facilitent une explication à un groupe par un adulte. Il peut les montrer au tableau ou devant eux quand il détaille les caractéristiques des espèces.



**Figure 12- Présentation du Memory et des pictogrammes de soutien aux explications concernant les particularités des espèces.**

Durant la mise en pratique des ateliers avec des enfants de maternelle au centre de vacances, certains avaient des troubles de l'attention et des maladies génétiques. Les supports par pictogramme ont permis la participation de l'ensemble des enfants en inclusion totale.

Ce travail prépare les élèves à la venue au muséum et une fois que les enfants sont dans l'établissement avec la tablette, des jeux participant à leur apprentissage sont proposés et ont vocation à être développés.

Ce travail sur la compréhension et les apprentissages s'accompagne, si souhaité, d'activités

ludiques complémentaires.

Sur le site, un ensemble de photographies d'espèces animales est mis à disposition des enfants avec une touche pour écouter le cri de chaque animal. Ils peuvent donc l'observer directement et écouter ses bruits par la tablette.

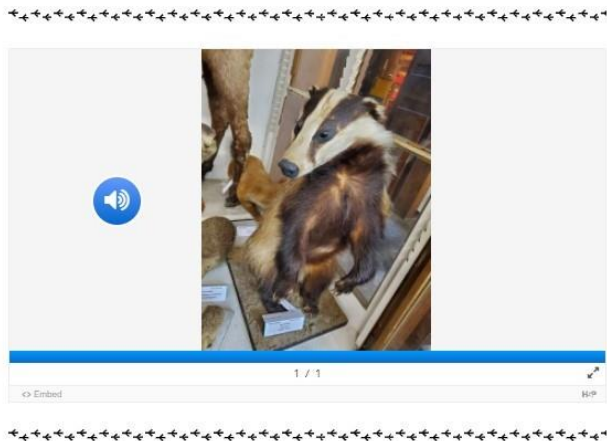


Figure 13- Présentation d'une activité pédagogique du site en lien avec les cris des animaux

En fin de visite, pour voir si les noms des espèces ont été appris, des mots mêlés sont proposés. Ainsi, ils consolident leurs acquis par la répétition sous une forme différente.

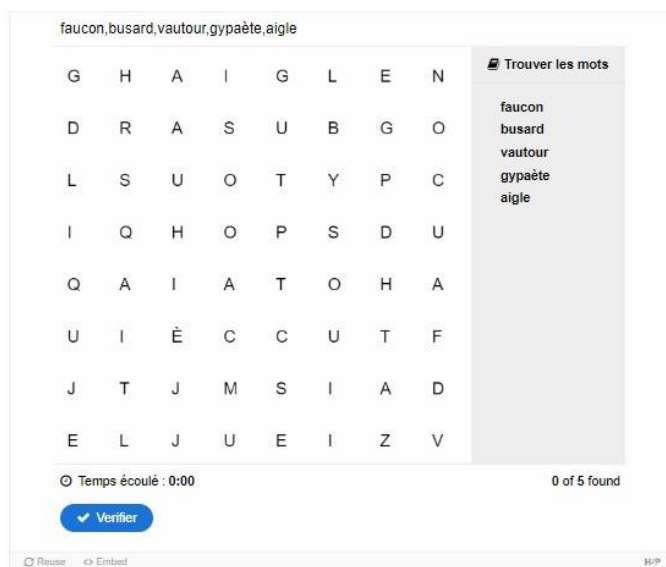


Figure 14- Présentation de jeux créés et mis à disposition sur le site

Les activités peuvent encore augmenter. Un de ces jeux consiste en l'écoute d'un cri et le choix du bon animal par rapport au cri entendu. La tablette offre une variété considérable de moyens de retravailler les concepts observés avant et durant la visite. Cela facilite la mémorisation par la répétition.

L'ultime offre proposée dans le site consiste en des propositions de lectures, de jeux et d'expériences en fonction de certaines thématiques. Les enseignants s'appuient énormément sur des albums de lecture pour introduire une séquence. Les parents aussi ont des supports à proposer à leurs enfants en relation directe avec la visite.

Les ouvrages sont, pour la plupart, présents dans le réseau de bibliothèques de la Savoie. Ainsi, le frein économique est amoindri. D'autres livres sont mis à disposition des personnes qui ont la carte de la MDPH avec des adaptations spécifiques ( association AVH ). Un pictogramme aide le visiteur ou l'enseignant à faire des choix inclusifs dès qu'il voit l'ensemble des ouvrages qui pourraient participer à la mise en place de son travail éducatif avec les enfants.



### Les minéraux

Les minéraux, un domaine peu connu



Figure 15- Présentation de l'invitation à approfondir par des lectures et activités avec la légende en pictogrammes correspondante

## Les plantes

Elles nous soignent, nous empoisonnent ou embellissent nos vies. Apprenons un peu de choses sur elles, leurs couleurs et formes infinies.

**Que grignote une plante carnivore pour son goûter ? Et autres questions**

**100 % nature**

Un documentaire sur la nature : les grandes questions autour des végétaux, la croissance des plantes, les animaux et leurs comportements, l'environnement, la géologie, la chimie, les modes de vie surprenants, les phénomènes météorologiques, la géologie, les énigmes mathématiques, etc.

Auteur : [Korkos, Alain](#)  
Editeur : Paris : De La Martinière Jeunesse, 2010  
Genre : [Jeunesse - Documentaires](#)  
Support : Daisy audio  
Durée : 03 h 01 mn  
Adaptation : Ligue Braille Belge  
Tranche d'âge : 5 à 8 ans

[www.decitre.fr/](http://www.decitre.fr/)  
<https://eole.avh.asso.fr/>

Canva

Les plantes

Figure 16- Présentation d'un des ouvrages cités avec possibilité de l'adapter pour les malvoyants en s'adressant à l'association AVH.

En haut à droite de chaque proposition de lecture, un pictogramme informe le visiteur de ses caractéristiques. L'ensemble de ces informations est parfaitement lisible sur Smartphone mais l'usage des contenus du site est favorable à l'accompagnement de la visite avec une tablette. L'écran est suffisamment grand pour voir l'ensemble des informations. Le toucher de l'écran est tactile pour la participation aux jeux.

A ce jour un site avec des activités et du contenu complémentaire ont été implémentés. Des progrès sur l'accessibilité seraient envisageables si l'établissement s'intéresse à la tablette en tant que dispositif complémentaire. La dotation de tablettes par l'association qui gère le muséum pourrait peut-être se concrétiser mais il faut que l'équipe s'approprie cette nouvelle modalité de médiation.

L'établissement, à ce jour, aura des difficultés à favoriser l'accessibilité pour le handicap moteur pour accéder au 1<sup>er</sup> étage. Par le biais d'une tablette, il y aurait des moyens d'explorer l'établissement avec des caméras pour les personnes à mobilité réduite. Il est incontestable que, par l'usage du site et de la tablette de manières associées, les potentialités du muséum à accueillir un public toujours plus élargi deviennent concrètes. Les enfants, dès l'âge de 3 ans, peuvent être accueillis. Toutes les classes, y compris les classes ULIS, ont une offre adéquate à leurs besoins. Les personnes malvoyantes ou avec un handicap intellectuel peuvent mieux appréhender la visite. Ceci est fréquent durant les visites intergénérationnelles. Un grand travail sur les contenus est à poursuivre pour que ces deux dispositifs puissent pleinement aider la visite. Enfin, notre ville accueille une des plus importantes écoles de sourds et malentendants. Une collaboration avec eux pourrait être envisagée pour une adaptation LSF ou la Langue Française Parlée Complétée.

Une dernière avancée serait absolument envisageable grâce à la tablette et au site. Il s'agirait de proposer l'usage de la tablette pour découvrir virtuellement les collections non accessibles au public. Un souhait évoqué par l'un des membres du muséum serait de laisser le visiteur découvrir des espèces qui sont, aujourd'hui, à un étage non visitable. Cette réserve possède de nombreuses espèces non répertoriées ou en cours d'étude. Elles pourraient, par le biais du site et de la tablette, être l'objet d'une visite virtuelle avec thématique car la particularité de ce muséum est qu'il est petit, privé, quasiment sans trésorerie étatique et pourtant, il possède une collection de spécimens (environ 450 000) avec un gros potentiel. Ce serait un des moyens d'amélioration de l'accueil pour l'établissement qui pourrait être joint à l'accessibilité grâce au numérique et à la tablette.

## Conclusion

La toute première approche du monde culturel et en particulier muséal ne donne pas à voir la complexité qui y réside. D'un établissement à l'autre on remarque qu'il y a des impressions très variées. Mais suite à cette étude, la vision de l'offre muséale est bien différente. Il y a de grands écarts entre structures publiques et privées, leur grandeur, le type de musée, ses politiques, son personnel et ses fonds. La marge de manœuvre pour ces derniers sera très variable pour la mise en place de politiques en lien avec l'accessibilité. A ceci s'ajoute une législation récente mais peu financée. Il est relativement difficile de faire progresser le domaine de l'accessibilité seul. Les collaborations entre musées, avec des associations ou des professionnels sont omniprésentes. La tablette est un dispositif devenu commun dans la plupart des foyers et elle s'insère dans le cadre muséal. Par contre elle est utilisée comme dispositif complémentaire, très souvent associée à des activités de type ludique. Alors que la médiation humaine variera en fonction du handicap et sera majeure avec le handicap intellectuel. Afin que l'on utilise ce dispositif pour un profil universel, il a été observé que ce sont des entreprises externalisées qui ont réussi à fournir les meilleurs résultats. Mais pour un travail interne, ce dispositif s'ajoutera à d'autres éléments. Les établissements ont du mal à mettre en place des adaptations pour tous les handicaps en même temps. Fréquemment, elles commencent avec une adaptation à un public spécifique et élargissent leurs compétences. Le sujet de l'accessibilité n'est pas toujours un objectif unique. Souvent, en développant la visite pour un public avec une approche ludique, l'établissement saisit cette occasion pour développer ce dispositif pour le public handicapé qui se prêterait le plus au projet. Par contre, une fois que le dispositif existe, les personnels qui l'ont élaboré sont généralement satisfaits. Le label permet aux structures muséales d'être référencées et de fournir une image de qualité. Par contre il est rare que des structures culturelles réussissent à l'obtenir du fait de la complexité de la mise en place de l'accessibilité. Le handicap intellectuel apparaît comme étant celui qui est le plus multiforme puisqu'un polyhandicap sous jacent est souvent présent. Les moyens techniques pour aborder les autres handicaps sont mieux référencés. Le handicap intellectuel implique un travail de fond des contenus de l'ensemble de l'offre : le site, les activités, les visites. Il est plus facile de tenir compte des autres handicaps avec un travail sur un profil universel. Concernant le handicap intellectuel, ce choix est moins évident. La médiation humaine avec une formation sur la communication AAC ou FALC donne de bons résultats car le but, pour ce dernier handicap est plutôt le bien

être de l'individu. La vulgarisation de concepts scientifiques n'est pas la priorité. Mais les sociétés qui ont créé des produits sur tablette pour ce public spécifiquement, en collaboration avec des associations d'handicapés intellectuels, ont donné de bons résultats. L'aide du personnel encadrant les structures qui veulent obtenir le label s'est démontrée efficace. Les établissements ont aussi constaté qu'il ne suffit pas de mettre en place des moyens pour accueillir ces personnes. Il faut aussi savoir attirer ces publics que l'on peut considérer comme éloignés. Il y a donc des canaux de communication à prendre en compte pour que cet accueil soit pleinement une réussite. La satisfaction des visiteurs s'observe sur du long terme mais ils sont bien présents quand ils savent que la visite sera bien encadrée. Il y a encore un long chemin pour que l'ensemble des établissements à caractère culturel puissent les accueillir au mieux mais cela progresse en ce sens. La technologie, les normes, les moyens, les expériences se multiplient et se diversifient. La tablette a répondu à plusieurs besoins et les programmes se modernisent. Le partage du travail de tous ces professionnels apparaît tout doucement et réduit l'écart entre les familles. Grace aux efforts de chacun, nous participons à cette évolution qui doit, jour après jour, progresser jusqu'à ce que nous puissions tous apprécier la culture sous toutes ses facettes sans limites.



## Bibliographie générale

- Accessibilità al patrimonio culturale statale* –. (2017, 19 décembre). Direzione generale Musei. <http://musei.beniculturali.it/progetti/ad-arte>
- Accessibilité numérique du site Groupe.Boursorama.fr.* (s. d.). [groupe.boursorama.fr. https://groupe.boursorama.fr/accessibilite,48,71.html](https://groupe.boursorama.fr/accessibilite,48,71.html)
- Accessibilité : qu'est-ce que c'est ?* (s. d.). [diagnostic-accessibilite-handicapes https://www.diagnostic-accessibilite-handicapes.com/accessibilite/](https://www.diagnostic-accessibilite-handicapes.com/accessibilite/)
- Accueil - RGAA.* (2021, 18 février). [numerique.gouv.fr. https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/](https://www.numerique.gouv.fr)
- ACQUAVIVA, M. (2018, 5 décembre). *Posso fotografare un quadro famoso? La Legge per Tutti.* [https://www.laleggepertutti.it/260149\\_posso-fotografare-un-quadro-famoso](https://www.laleggepertutti.it/260149_posso-fotografare-un-quadro-famoso)
- Adapei, A. (2016, 6 juin). *La définition du handicap mental.* Adapei Loire. <https://www.adapei42.fr/blog/definition-handicap-mental/>
- Al museo col tablet e “usando” i sensi | Pio Istituto dei Sordi.* (s. d.). [pioistitutodeisordi.orghttps://www.pioistitutodeisordi.org/al-museo-col-tablet-e-usando-i-sensi/](https://www.pioistitutodeisordi.org/al-museo-col-tablet-e-usando-i-sensi/)
- APPIOTTI, S. (2019). Dans l'atelier des publics. *Communication, vol. 36/1.* <https://doi.org/10.4000/communication.10057>
- Archeomatica, R. (2015, 23 avril). *In Sicilia la nuova app per visitare la storica Casa Museo Palazzo Mirto.* Archeomatica - Cultural Heritage Technology. <https://www.archeomatica.it/musei/in-sicilia-nuova-app-per-visitare-casa-museo-palazzo-mirto>
- BOUGENIES, F., HOURIEZ, J., HOURIEZ, S., & LELEU-MERVIEL, S. (2015, 1 décembre). *Musée pour tous : un dispositif de découverte dans les murs.* . [journals.openedition.org https://journals.openedition.org/culturemusees/343](https://journals.openedition.org/culturemusees/343)

BOWEN, J. (2014, 30 mai). *Museums and Technology : Being Inclusive Helps Accessibility for All*. Academia.Edu  
[https://www.academia.edu/4093555/Museums\\_and\\_Technology\\_Being\\_Inclusive\\_Helps\\_Accessibility\\_for\\_All](https://www.academia.edu/4093555/Museums_and_Technology_Being_Inclusive_Helps_Accessibility_for_All)

BYNG, S. (2019, 16 mars). *How easy is it for disabled people to try somewhere new in 2019?* ATS Heritage. <https://ats-heritage.co.uk/2019/03/15/how-easy-is-it-for-disabled-people-to-try-something-new-in-2019/>

*cermi.es semanal* - El CERMI subraya que los museos inaccesibles para las personas con discapacidad « están fuera de la ley ». (2019, 29 novembre). [semanal.cermi.es  
http://semanal.cermi.es/noticia/El-Cermi-subraya-que-los-museos-inaccesibles-para-las-personas-con-discapacidad-estAn-fuera-de-la-ley.aspx](http://semanal.cermi.es/noticia/El-Cermi-subraya-que-los-museos-inaccesibles-para-las-personas-con-discapacidad-estAn-fuera-de-la-ley.aspx)

CHENU, R. (2018, décembre 19). « *Musées et handicap : les freins de l'accessibilité. Une enquête auprès de 127 musées* », *Culture & Musées*, 31 | 2018, 207–209. [journals.openedition.org  
https://journals.openedition.org/culturemusees/2140](https://journals.openedition.org/culturemusees/2140)

Cimiez.com. (2018, 16 janvier). *Musée Chagall : Parcours numérique*. [cimiez.com : le blog-magazine de Cimiez.  
https://www.cimiez.com/musee-chagall-parcours-numerique-cimiez/](https://www.cimiez.com/musee-chagall-parcours-numerique-cimiez/)

Commission De La Culture. (2017, 19 juillet). *Culture et handicap : une exigence démocratique - Sénat*. [senat.fr  
https://www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-648-notice.html](https://www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-648-notice.html)

*Découvrez la Semaine de l'accessibilité du Louvre | Le Guide De La Vue*. (2020, 14 janvier). [guide-vue.  
https://www.guide-vue.fr/news-detail/decouvrez-la-semaine-l-accessibilite-du-louvre](https://www.guide-vue.fr/news-detail/decouvrez-la-semaine-l-accessibilite-du-louvre)

*Definición de museo*. (s. d.-a). ICOM España. <https://www.icom-ce.org/definicion-de-museo/>

Digilor. (s. d.-a). *CulturaTouch, logiciel pour valoriser vos expositions dans votre lieu culturel*. [Digilor.fr  
https://www.digilor.fr/culturatouch-application-tactile/](https://www.digilor.fr/culturatouch-application-tactile/)

Digilor. (s. d.-b). *SelfieTouch, borne de prises de selfies et partage par mail*. Digilor.fr  
<https://www.digilor.fr/selfietouch-application-tactile/>

Digilor. (2019, 27 mai). *Applications tactiles standardisées, prêtes à l'emploi*. Digilor.fr  
<https://www.digilor.fr/applications-standardisees/>

Digilor. (2021, 11 octobre). *TargetAds : affichage dynamique de publicités ciblées*. Digilor.fr  
<https://www.digilor.fr/targetads-publicite-personnalise-dynamique/>

*Do museums do enough for disabled visitors?* (2019, 28 octobre). Apollo Magazine.  
<https://www.apollo-magazine.com/museums-galleries-disabled-visitors-access-richard-sandell-chris-ingram/>

ECONOMOU, M., & MEINTANI, E. (2015, 19 mars). *Promising beginnings ? Evaluating museum mobile phone apps*. Eprints.Gla.Ac.Uk  
<http://eprints.gla.ac.uk/104173/1/104173.pdf>

PUIVIF, E., Rédactrice Service social. (2019, 3 mai). *Exposition au musée des Beaux-Arts- L'art et la matière. Prière de toucher-Exposition du 13 avril au 22 septembre 2019 / FAF APRIDEV Rhône-Alpes*. apridev.org <https://www.apridev.org/exposition-au-musee-des-beaux-arts-lart-et-la-matiere-priere-de-toucher-exposition-du-13-avril-au-22-septembre-2019/>

*Étude d'usages en milieu muséal : atouts et limites des médiations numériques / Développer la médiation documentaire numérique*. (s. d.). mediationdoc.enssib.fr  
<http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-mediation-numerique-documentaire/la-mediation-numerique-et-les-musees-entre-autono-1>

EUROPA PRESS. (2014, 31 octobre). *El Museo Thyssen pone en marcha una app ; accesible para la visita de su colección*. 20minutos.es  
<https://www.20minutos.es/noticia/2283430/0/museo-thyssen-pone-marcha-app-accesible-para-visita-su-coleccion/>

*Facile à Lire et à Comprendre (FALC)*. (2020, 13 octobre). GNCRA.  
<https://gncra.fr/usagers/facile-a-lire-et-a-comprendre-falc/>

FOREST, F., CANDITO, N., & SHIMELLS, L. (2008). L'introduction des RFID dans les musées. Expérimentation de l'intelligence ambiante dans les dispositifs de médiation. *Les Cahiers du Musée des Confluences. Revue thématique Sciences et Sociétés du Musée des Confluences*, 2(1), 85-104. <https://doi.org/10.3406/mhnlly.2008.1454>

SALMET, A., & France. Commission nationale Culture et handicap, Commission nationale Culture et handicap. (2007). *Culture et handicap*. Ministère de la culture et de la communication.

*La Fundación Orange realiza una comprometida por la accesibilidad cultural.* (s. d.). Fundación Orange. <https://www.fundacionorange.es/accesibilidad-cultural/>

GOUTAGNY, P. B. (2015, 18 février). *QU'EST-CE QU'UN DISPOSITIF ? X GIORGIO AGAMBEN.* [souillondeculture.wordpress.com](https://souillondeculture.wordpress.com)  
<https://souillondeculture.wordpress.com/2014/09/21/quest-ce-quun-dispositif-%E2%9C%95-giorgio-agamben/>

*Guide consacré au handicap mental.* (2017, juillet). Secrétariat général à la modernisation de l'action publique française (SGMAP). [https://disic.github.io/guide-decideur/1-accessibilite\\_numerique.html](https://disic.github.io/guide-decideur/1-accessibilite_numerique.html)

*I musei accessibili tra tecnologia, LIS, percorsi tattili e buon senso.* (2015, 30 novembre). [disabili.com](https://www.disabili.com) <https://www.disabili.com/viaggi/articoli-viaggi-a-tempo-libero/i-musei-accessibili-tra-tecnologia-lis-percorsi-tattili-e-buon-senso>

Initiative, W. W. A. (2005, février). *Introduction to Web Accessibility.* Web Accessibility Initiative (WAI). <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>

*Les situations de handicap psychique, mental ou cognitif.* (s. d.-b).handipacte-mde.fr  
<https://www.handipacte-mde.fr/fiche-apports-handicap-psy-mental-cognitif.php>

MIGLIETTA, A. (2017). The accessible museum : Barriers, actions and thoughts. *Museologia scientifica*, 11, 11-30

- M., Alex. (2015, 23 février). *Le musée du Prado accessible aux non-voyants grâce à l'impression 3D*. 3Dnatives. <https://www.3dnatives.com/prado-non-voyants-impression-3d/#!>
- MAIRESSE, F., BOTTE, J., DOYEN, A., GUIRAGOSIAN, O., BAKHSH, Z. J., & UZLYTE, L. (2017). *Définir Le Musée Du XXIe Siècle*. ICOFOM.
- MEUNIER, ANIK. (2012). *MUSEOLOGIE CHAMPS DE THEORIE ET DE PRATIQUE*. Presse de l'université du Québec.
- MOREAU, E. (2016, 24 juin). *Le 2.5D Printing, futur de l'impression 3D ?* 3Dnatives. <https://www.3dnatives.com/2-5d-printing-futur-impression-3d/>
- MUSEE DE LA CLOCHE ET DE LA SONNAILLE. (s. d.). Visit Languedoc. <https://www.visit-languedoc.fr/annuaire/musee-de-la-cloche-et-de-la-sonnaille.html>
- Musées de France. (2001, 23 octobre). [senat.fr https://www.senat.fr/leg/tas01-009.html](https://www.senat.fr/leg/tas01-009.html)
- NEWS – 3/12/2019 *Giornata Internazionale dei Diritti delle persone con disabilità*. (2019, 2 décembre). [newsfrommuseums.it https://www.newsfrommuseums.it/news-3-12-2019-giornata-internazionale-dei-diritti-delle-persone-con-disabilita/](https://www.newsfrommuseums.it/news-3-12-2019-giornata-internazionale-dei-diritti-delle-persone-con-disabilita/)
- NOLAN, G. & National Museums of Scotland. (1997). *Designing Exhibitions to Include People with Disabilities*. Van Haren Publishing.
- PAQUIN, M., & LEMAY-PERREAULT, R. (2016). Typologie des médiations muséales : des logiques d'intervention au registre d'actions culturelles. *Muséologies : Les cahiers d'études supérieures*, 8(2), 121. <https://doi.org/10.7202/1050764ar>
- PLAIGE, V. T. L. A. P. L. (2020, 8 décembre). *Toucher pour voir : les dispositifs tactiles dans les musées*. Exposcope. <https://exposcope.wordpress.com/2018/01/04/toucher-pour-voir-les-dispositifs-tactiles-dans-les-musees/>

- Prima Cremona. (2018, août 8). *Museo di Storia Naturale : con i tablet alla scoperta del territorio*. <https://primacremona.it/cultura/museo-di-storia-naturale-con-i-tablet-alla-scoperta-del-territorio-2/>
- Reporter, G. S. (2013, 31 mai). *Dear museums : the time is right to embrace mobile*. Theguardian.Com <https://www.theguardian.com/culture-professionals-network/culture-professionals-blog/2013/may/31/museums-mobile-visitors>
- Retour expérience tablettes MAM (Ville de Paris)*. (2013, 15 juillet). Académie de Paris. [https://www.ac-paris.fr/portail/jcms/p2\\_757552/retour-experience-tablettes-mam-ville-de-paris?details=true](https://www.ac-paris.fr/portail/jcms/p2_757552/retour-experience-tablettes-mam-ville-de-paris?details=true)
- ROBLES, Z. L. (2019, 1 février). *Manual de accesibilidad para museos*. <https://cris.usil.edu.pe/>. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8605>
- Robots et patrimoine : panorama des usages en France et dans le Monde (08/03/2018)*. (2018, 8 mars). club-innovation-culture.fr/. <http://www.club-innovation-culture.fr/robots-et-patrimoine-panorama-des-usages-en-france-et-dans-le-monde-16032015/#ubbo>
- ROMEO, L. M., BARREIRO, C. R. M., MARTINEZ, F. C., & CALDERON, L. C. (2015a). *La accesibilidad de los museos : visiones y perspectivas : Una propuesta de intervención desde Galicia (Spanish Edition)* (1re éd.). Andavira Editora.
- SANDRI, V. (2017). L’imaginaire des dispositifs numériques pour la médiation au musée d’ethnographie. *Culture & musées*, 30, 189-192. <https://doi.org/10.4000/culturemusees.1279>
- SEILHAN, C. (2021, 23 juin). *Le « cybermusée nomade » Gate22 s’invite en entreprise*. Midenews News.<https://www.midenews.com/le-%E2%80%89cyber-musee-nomade%E2%80%89-gate22-sinvite-en-entreprise/>
- Sensi - Infodolomiti*. (s. d.). Infodolomiti.it. <https://www.infodolomiti.it/info/sensi/8945-11.html>

SILVAE, S. (2012, 4 mai). *Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs*.  
<http://www.bibliobsession.net/>. <http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

*Les situations de handicap psychique, mental ou cognitif*. (s. d.-b). handipacte-mde.fr  
<https://www.handipacte-mde.fr/fiche-apports-handicap-psy-mental-cognitif.php>

*Taxonomie de Bloom*. (s. d.). Université Laval.  
[https://ippa.uca.fr/medias/fichier/noticetaxonomiebloom\\_1521621429286-pdf?ID\\_FICHE=24947&INLINE=FALSE](https://ippa.uca.fr/medias/fichier/noticetaxonomiebloom_1521621429286-pdf?ID_FICHE=24947&INLINE=FALSE)

Union nationale des associations de parents et amis de personnes handicapées (UNAPEI).  
(2009). *N'écrivez pas pour nous sans nous !* UNAPEI.

VIDAL, G. (s. d.). *La médiation numérique et les musées : entre autonomie et prescription / Développer la médiation documentaire numérique*. mediationdoc.enssib.fr/  
<http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/i-le-perimetre-de-la-meditation-numerique-documentaire/la-meditation-numerique-et-les-musees-entre-autonomi>

*Visita guidata tattile-sensoriale con operatori specializzati | Museo di Roma*. (2018, 29 juin)..museodiroma.it <http://www.museodiroma.it/it/didattica/visita-guidata-tattile-sensoriale-con-operatori-specializzati-2906>

Wikipedia contributors. (2021, 16 décembre). *Tablette tactile*. .wikipedia.org  
[https://fr.wikipedia.org/wiki/Tablette\\_tactile](https://fr.wikipedia.org/wiki/Tablette_tactile)

# Annexes

---

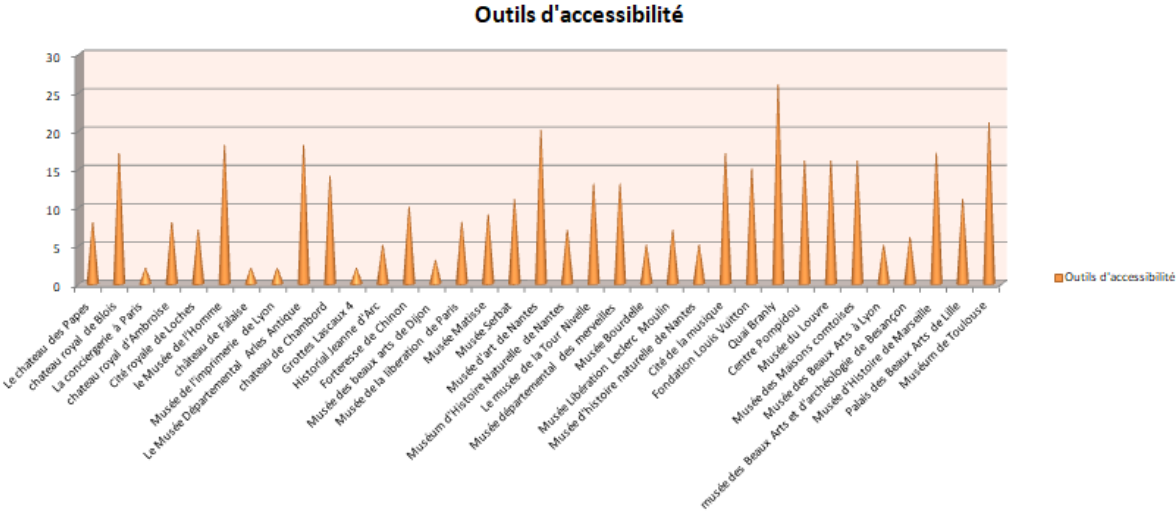
## Annexe 1 : Tableaux

Musées	Outils d'accessib	Label handicap
Quai Branly	26	1
Muséum de Toulouse	21	
Musée d'art de Nantes	20	
le Musée de PHomme	18	
Le Musée Départemental Arles	18	1
chateau royal de Blois	17	1
Cité de la musique	17	1
Musée d'Histoire de Marseille	17	1
Centre Pompidou	16	
Musée du Louvre	16	
Musée des Maisons comtoises	16	1
Fondation Louis Vuitton	15	
chateau de Chambord	14	
Le musée de la Tour Nivelle	13	1
Musée départemental des	13	1
Musée Serbat	11	1
Palais des Beaux Arts de Lille	11	
Forteresse de Chinon	10	1
Musée Matisse	9	1
Le chateau des Papes	8	
chateau royal d'Ambroise	8	1
Musée de la liberation de Paris	8	
Cité royale de Loches	7	
Muséum d'Histoire Naturelle de	7	1
Musée Libération Leclerc	7	
musée des Beaux Arts et d'archéologie de Besançon	6	1
Historial Jeanne d'Arc	5	
Musée Bourdelle	5	
Musée d'histoire naturelle de	5	
Musée des Beaux Arts à Lyon	5	
Musée des beaux arts de Dijon	3	
La conciergerie à Paris	2	
château de Falaise	2	
Musée de l'imprimerie de Lyon	2	
Grottes Lascaux 4	2	

Tableau : Nombre d'éléments dédiés à l'accessibilité et rapport à la labellisation



# Annexe 2 : Graphiques



Graphique : Outils dédiés à l’accessibilité

### **Annexe 3 : Illustrations**

- Figure 1 Applications tactiles standardisées, prêtes à l'emploi. (s. d.). <https://www.digilor.fr/applications-standardisees/> p. 15
- Figure 2 Sandri, É. (2017). L'imaginaire des dispositifs numériques pour la médiation au musée d'ethnographie : Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, soutenue le 5 décembre 2016. *Culture & musées*, 30, 189-192. <https://doi.org/10.1017/9782812700000-009> p. 23
- Figure 3 Schéma de présentation des différents outils utilisés pour favoriser l'accessibilité dans les 35 musées de notre étude p. 60
- Figure 4 Photographie de la page d'accueil du site du muséum d'histoire naturelle de Chambéry p. 81
- Figure 5 Présentation du plugin qui permet d'effectuer des adaptations visuelles du site p. 82
- Figure 6 Information et contact pour qu'une personne handicapée puisse s'informer et venir p. 83
- Figure 7 Photographie explicitant les règles choisies pour la réduction de la fatigue visuelle. p. 84
- Figure 8 Photographie qui indique les images qui servent de lien vers une autre page du site. p. 84
- Figure 9 Photographie d'une page à laquelle se rattache un QR code d'une des vitrines d'exposition du muséum avec texte et adaptation audio de ce dernier. p. 86
- Figure 10 Photographie des moulages mis à disposition des enfants dans l'activité hors les murs p. 88
- Figure 11 Présentation des supports en pictogrammes en parallèle au matériel mis à disposition des élèves p. 88
- Figure 12 Présentation du Memory et des pictogrammes de soutien aux explications concernant les particularités des espèces. p. 89

- Figure 13 Présentation d'une activité pédagogie du site en lien avec les cris des animaux p. 90
- Figure 14 Présentation de jeux créés et mis à disposition sur le site p. 90
- Figure 15 Présentation de l'invitation à approfondir par des lectures et activités avec la légende en pictogrammes correspondante p. 91
- Figure 16 Présentation d'un des ouvrages cités avec possibilité de l'adapter pour les malvoyants en s'adressant à l'association AVH. p. 92

## Annexe 4 : Questionnaires

### I – Questionnaire sur l'ensemble du territoire Auvergne-Rhône-Alpes

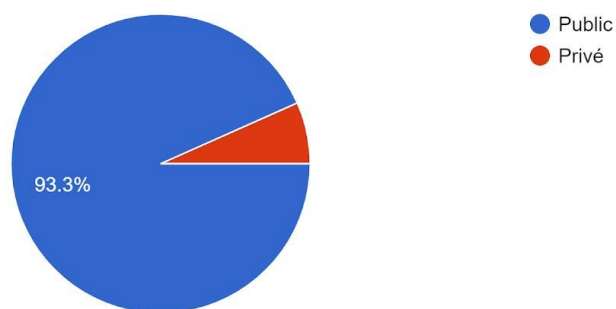
# Questionnaire sur l'accessibilité par la tablette

30 responses

Publish analytics

Votre établissement est-il public ou privé?

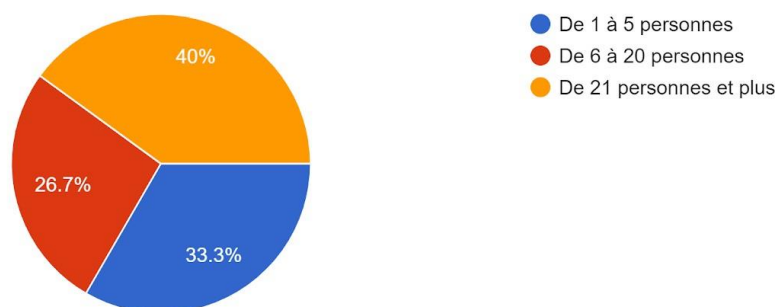
30 responses



( Graphique A )

De quelle grandeur est votre établissement?

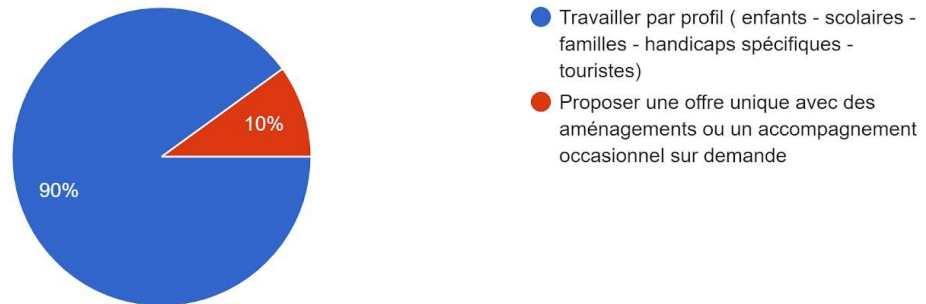
30 responses



( Graphique B )

Votre vision de l'offre de visite muséale est-elle plutôt par profil de visiteur ou basée sur un visiteur universel ?

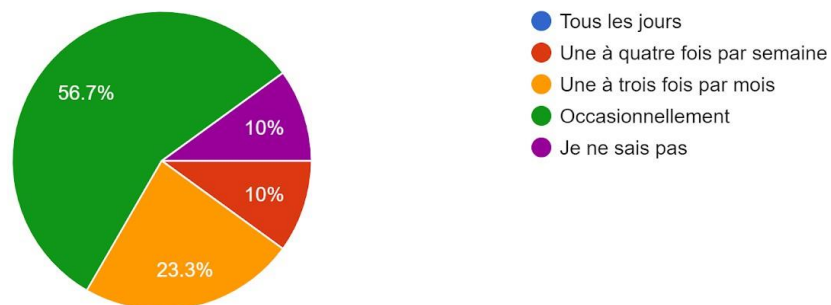
30 responses



( Graphique C )

A quelle échelle de fréquence accueillez-vous des personnes de handicap?

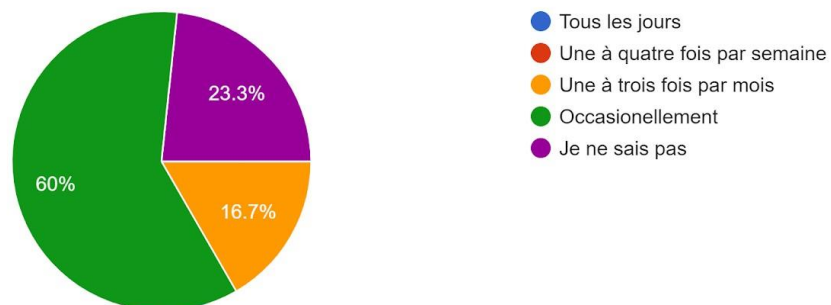
30 responses



( Graphique D )

A quelle échelle de fréquence accueillez-vous des personnes dont le handicap est cognitif en particulier?

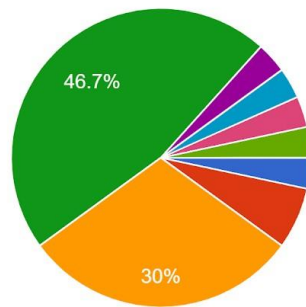
30 responses



( Graphique E )

Quel est le handicap le plus fréquent dans votre établissement selon vous?

30 responses



- Malvoyance
- Surdité
- Handicap cognitif
- Handicap moteur
- nous n'avons pas de données à ce sujet
- Je ne sais pas, le musée n'est pas encore ouvert
- handicap mental
- Il est très difficile de vous répondre car certains handicaps sont invisibles. A r...

( Graphique F )

Selon vous, la tablette attire-t-elle du public supplémentaire?

30 responses

non

Oui

oui

Non

non pas particulièrement, la tablette est un média et non une offre culturelle

Ce peut être un outil de médiation supplémentaire mais ne peut constituer un levier de développement unique des publics

Non,

tout dépend de la fonction qu'on lui donne !

Oui absolument. Cela peut apporter une plus value lors d'une visite pour l'accès à l'information et qui amènerait une clientèle qui n'aime pas avoir un guide et qui se contente de l'extérieur du lieu.

Potentiellement les publics actifs

Je ne pense pas, c'est juste un outil de plus pour un public qui a envie d'aller au musée.

Ne sais pas

Nous avons une tablette qui n'a pas demandé par le public

Peut-être, si bonne communication associée

Oui si elle est adaptée au public visé

Je ne crois pas

Je ne sais pas, nous n'en sommes pas équipés pour le moment... Cela attirerait plus un public familial je pense.

Je ne pense pas

Pas forcément dans notre style musée

Relativement car le musée est, dispositifs mis à part, déjà très didactique

La tablette est un outil de médiation parmi d'autres. Les visiteurs viennent plus au château pour faire une expérience sensorielle : visite des appartements, participation à des ateliers (danse, tir à l'arc)...

c'est un moyen de médiation parmi d'autres

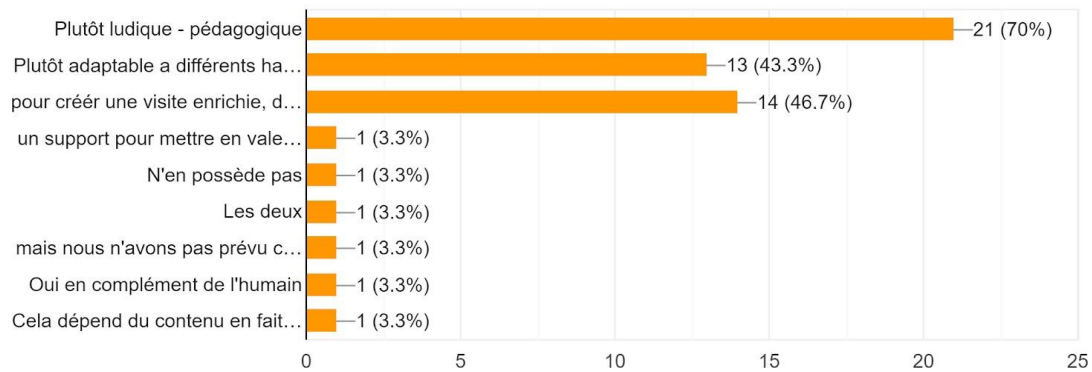
pas spécifiquement

nous n'avons pas de tablette mise à disposition du public

( Graphique G )

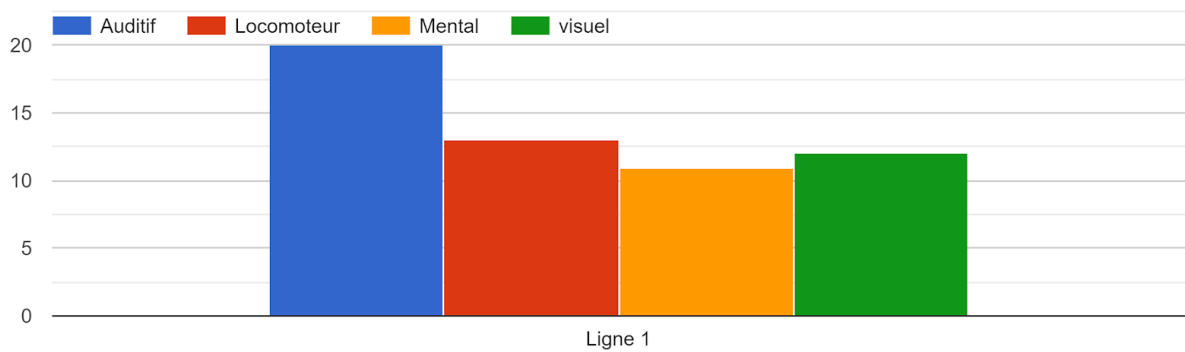
La tablette ou l'application est-elle un dispositif ludique pour les familles ou d'accessibilité selon la position de votre établissement?

30 responses



( Graphique H )

Pour quel handicap l'accessibilité peut-elle être améliorée grâce à la tablette selon vous?



( Graphique I )



Comment utiliseriez-vous la tablette si vous en aviez à disposition?

22 responses

comme support de médiation

contenus supplémentaires comme reconstitution 3D

Notre musée n'est que partiellement accessible aux PMR, la tablette pourrait faire découvrir les espaces non accessibles

Dans un contexte de médiation à destination des familles, la tablette permet de renforcer l'interactivité du parcours de visite.

Plutôt pour apporter du contenu supplémentaire ou un jeu de piste, mais nous sommes plus convaincus par les dispositifs type sac jeu

pour offrir des contenus additionnels (interviews, documents...), proposer des traductions en LSF, des audiodescriptions, organiser des parcours de découverte ludique

Pour les personnes sourdes ou mal entendant

Tout dépend de l'expérience proposée.

Nous mettrions des petits films, avec un sous titrage et des restitutions 3D pour apporter des informations complémentaires à la présentation permanente

Pour les familles et si elle est adaptée à d'autres publics

Actuellement le musée dans lequel je travaille n'est pas accessible pour le 1er étage. Nous avons des photos des collections exposées sur une tablette afin que les personnes ne pouvant pas accéder à l'étage puissent visualiser les collections

Ajout de contenus supplémentaires ou complémentaires à l'existant

Nous avons des tablettes à disposition pour des reconstitutions, nous les utilisons également dans des ateliers de stop motions

On en a à disposition. utilisation pour les visites et ateliers jeunes publics et visites thématiques adultes. Nous avons d'autres dispositifs pour les handicaps

Pour faciliter déplacements et prise d'informations sur les collections

Visites- jeu pour les enfants ; adaptation des contenus pour les personnes déficientes mentales ; reconstitutions et contenus additionnels pour tout public

Difficile de vous répondre...

I s'agit plutôt d'un visioguide. Aujourd'hui utilisé comme audioguide enrichi de qqes docs visuels, bientôt enrichi de prises audiodescriptives coordonnés avec un parcours tactile dans le musée et un livret en relief / Braille/ gros caractères

LSF

La condition de réussite : la formation d'un.e médiateur.trice pour cette catégorie de public

permettrait de partager des espaces qui ne sont pas accessibles

Au fil du parcours de visite avec un médiateur

Notre parcours permanent étant partiellement accessible, l'idée serait de proposer un accès virtuel à certaines parties du site.

( Graphique J )

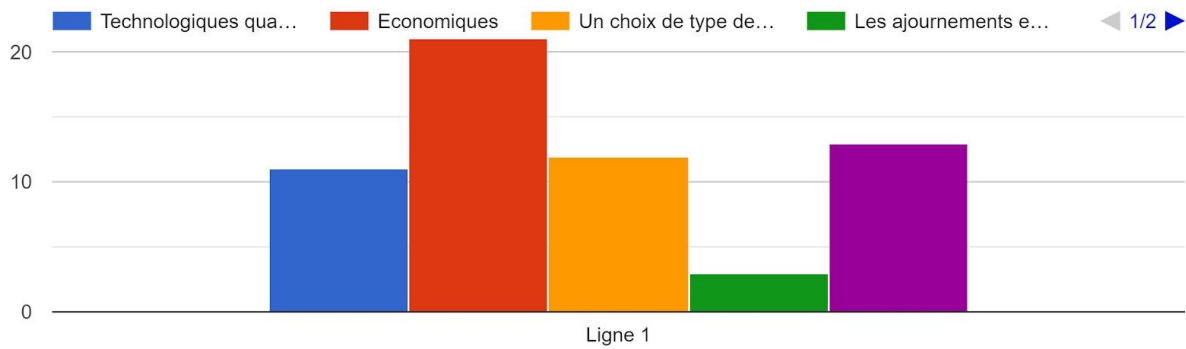
Est-ce que vous utiliseriez les critères "Facile à lire et à comprendre" (ou FALC) dans l'usage de la tablette?

30 responses



( Graphique K )

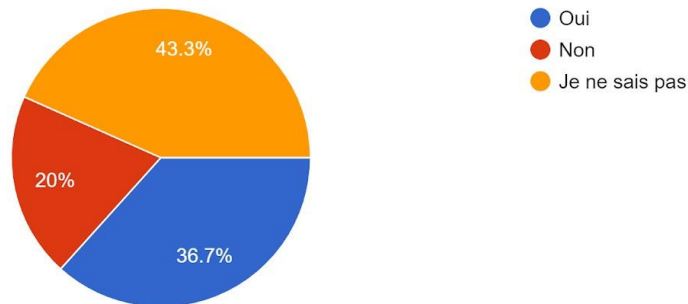
Les freins à la mise en place d'un support tel qu'une tablette ou une application sont :



( Graphique L )

Si vous aviez des aides pour l'accessibilité, les utiliseriez vous pour un projet "tablette"?

30 responses



( Graphique M )

Avez-vous tenu compte des critères d'accessibilité web?

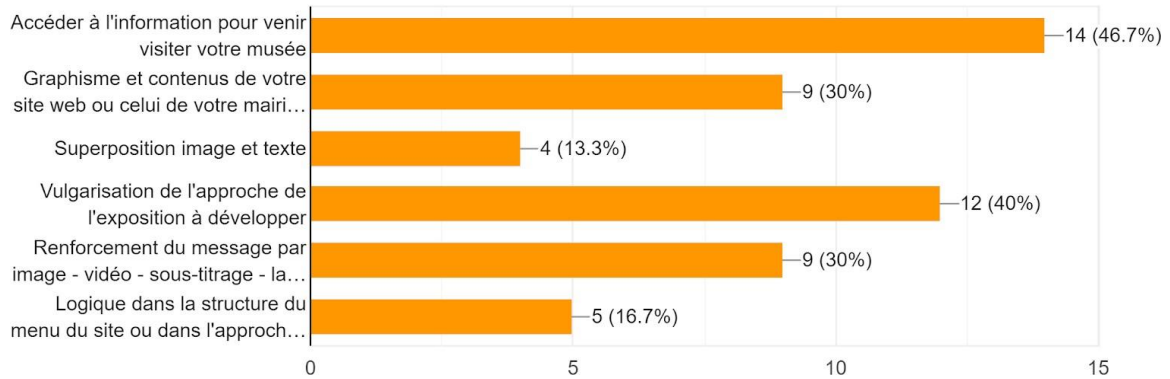
30 responses



(Graphique N)

Quels sont les obstacles majeurs pour le handicap cognitif par rapport à votre offre muséale?

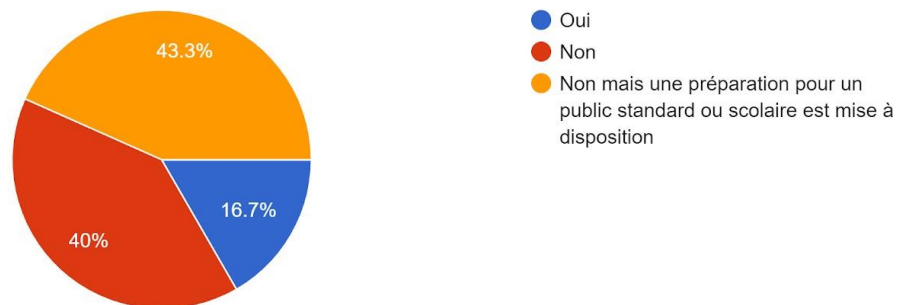
30 responses



( Graphique O )

Avez-vous proposé une préparation à la visite aux personnes avec handicap cognitif?

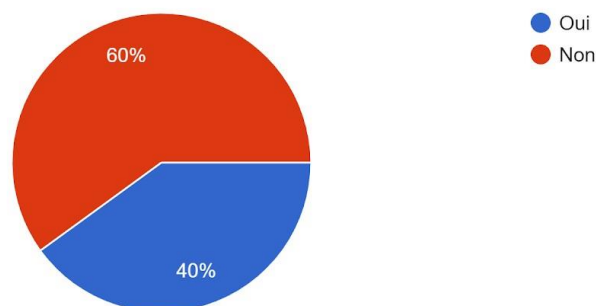
30 responses



( Graphique P )

Avez-vous favorisé un ordre précis de présentation des éléments de la visite? (Marquage du début de la visite et des différentes étapes en tant qu'aide d'orientation favorisant la compréhension)

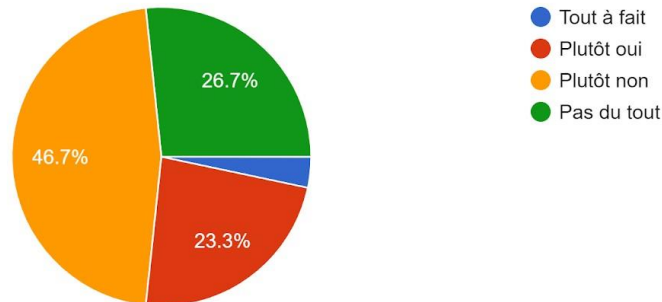
30 responses



( Graphique Q )

Avez-vous explicité le plus d'inférences possible présentes tout au long de la visite aux personnes avec des troubles cognitifs?

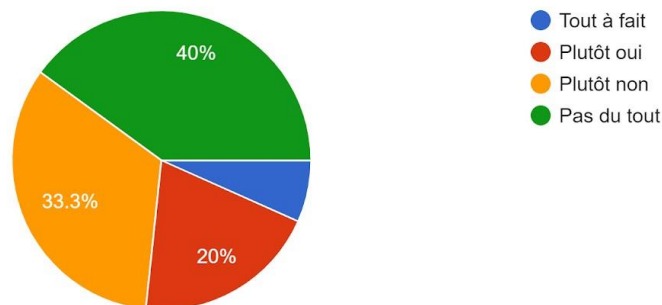
30 responses



( Graphique R )

Avez-vous mis des pictogrammes, cartes mentales ou autres moyens facilitant la mise en évidence des notions à retenir?

30 responses



( Graphique S )

Est-ce que des moyens de traiter l'information avec plus de lenteur ont été mis en place? (ex. stopper, réécouter, revoir, refaire, demander de faire répéter, etc.)

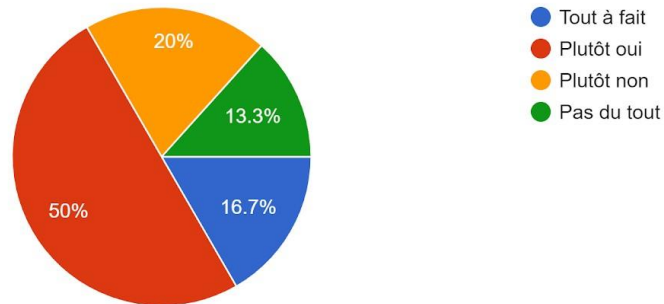
30 responses



( Graphique T )

Proposez-vous des supports supplémentaires, des moyens d'étayage, une aide humaine pendant la visite pour leur faciliter la compréhension et mé...risation des éléments clé de votre offre culturelle?

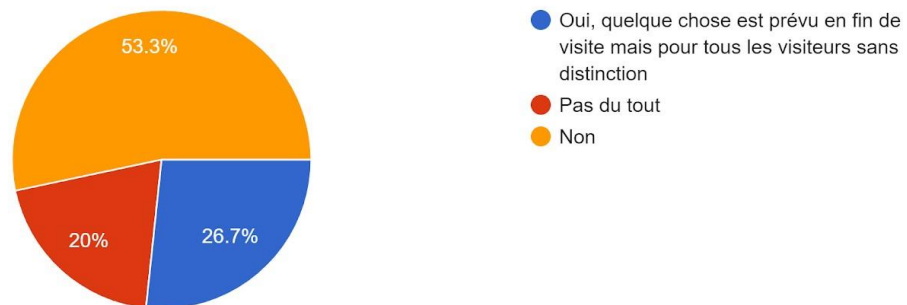
30 responses



( Graphique U )

Est-ce que le visiteur aura accès à un support de synthèse ou un récapitulatif et/ou une invitation à approfondir avec la prise en compte de son handicap en fin de visite?

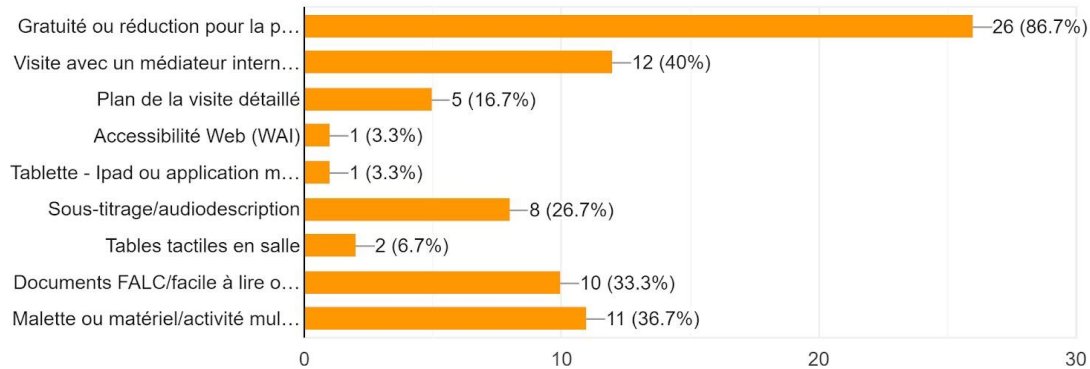
30 responses



( Graphique V )

Quels sont les moyens utilisés actuellement pour l'accessibilité concernant le handicap cognitif dans votre établissement?

30 réponses



( Graphique W )

Pensez-vous que la tablette puisse remplacer, par un outil unique, un ensemble d'autres supports spécifiques?

30 réponses



( Graphique X )

Pensez-vous que vous auriez répondu de la même façon aujourd'hui par rapport à avant la crise du Covid 19?

30 réponses



( Graphique Y )



---

Souhaitez-vous ajouter quelque chose / faire une remarque?

12 responses

Notre approche de médiation avec l'ensemble des publics et davantage encore pour les publics handicapés est la médiation humaine, le numérique est important mais reste à un outil de médiation parmi d'autres et en aucun cas on peut baser l'offre de médiation sur le seul dispositif "tablette/application".

les offres pour les personnes avec handicap sont en cours d'intensification. exemples : Notre parcours permanent de sculptures extérieures est accessible en audiodescription depuis 2020, des vidéos d'aide à la visite des expositions sont traduites en LSF.

Nous avons prévu de travailler sur l'accessibilité du musée une fois qu'il sera ouvert. L'équipe n'étant pas assez étoffé pour travailler sur toutes les thématiques en même temps. Toutefois, dans l'offre de médiation, je travaille dans une logique d'accessibilité universelle.

des visites guidées sont proposées

Le PSC étant en cours de rédaction je ne peux vous en dire plus pour le moment mais une réflexion sur l'accessibilité est en cours

Dans l'établissement, prise en compte principalement du handicap visuel (supports spécifiques) et moteur (accessibilité partielle en fauteuil), puis cognitif (ateliers et visites adaptées avec médiateurs formés). Pas de prise en compte du handicap auditif à ce jour. Accès au musées uniquement accompagné d'un guide.

Non

La crise du covid a reporté le choix de dispositifs tactiles car protocole qui demandait de supprimer tout élément tactile ou un nettoyage après chaque utilisateur (donc trop lourd en gestion)

Pour le château de Suze la Rousse, une démarche d'accessibilité universelle a été lancée dans les années 2015. Des dispositifs à destination du handicap visuel ont vu le jour : maquette et tables tactiles (+ braille), fiches de salle en moyen relief (+ braille) et orgue olfactif. Le prochain chantier sera l'installation d'un ascenseur pour les visiteurs en situation de handicap moteur, les femmes enceintes et les séniors.

( Graphique Z )

## II – Questionnaire sur 35 muséums qui utilisent la tablette

Liste des 35 musées ayant fait l'objet de notre étude

9 responses



Accepting responses

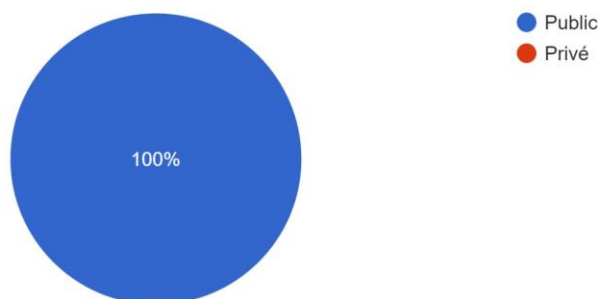
Summary

Question

Individual

Votre établissement est-il public ou privé?

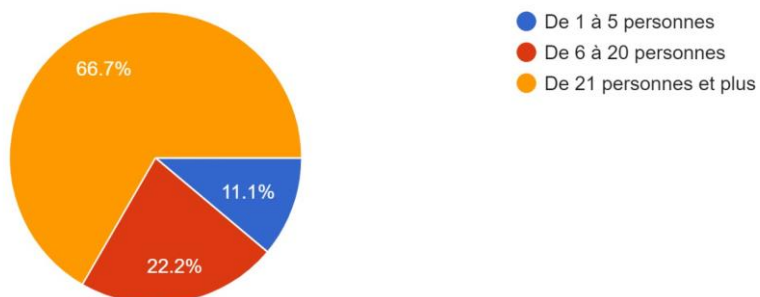
9 responses



( Graphique 1 )

De quelle grandeur est votre établissement?

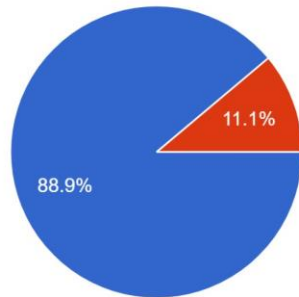
9 responses



( Graphique 2 )

Votre vision de l'offre de visite muséale est-elle plutôt par profil de visiteur ou basée sur un visiteur universel ?

9 responses

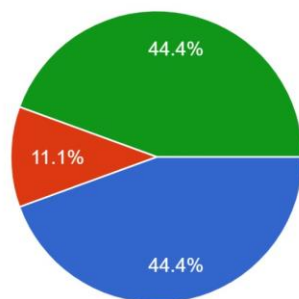


- Travailler par profil ( enfants - scolaires - familles - handicaps spécifiques - touristes)
- Proposer une offre unique avec des aménagements ou un accompagnement occasionnel sur demande

( Graphique 3 )

A quelle échelle de fréquence accueillez-vous des personnes de handicap ?

9 responses

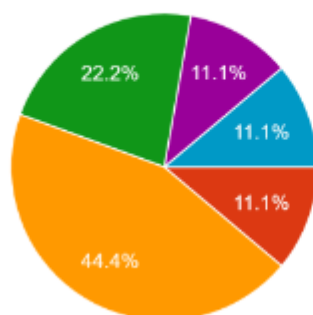


- Tous les jours
- Une à quatre fois par semaine
- Une à trois fois par mois
- Occasionnellement
- Je ne sais pas

( Graphique 4 )

Quel est le handicap le plus fréquent dans votre établissement selon vous ?

9 responses

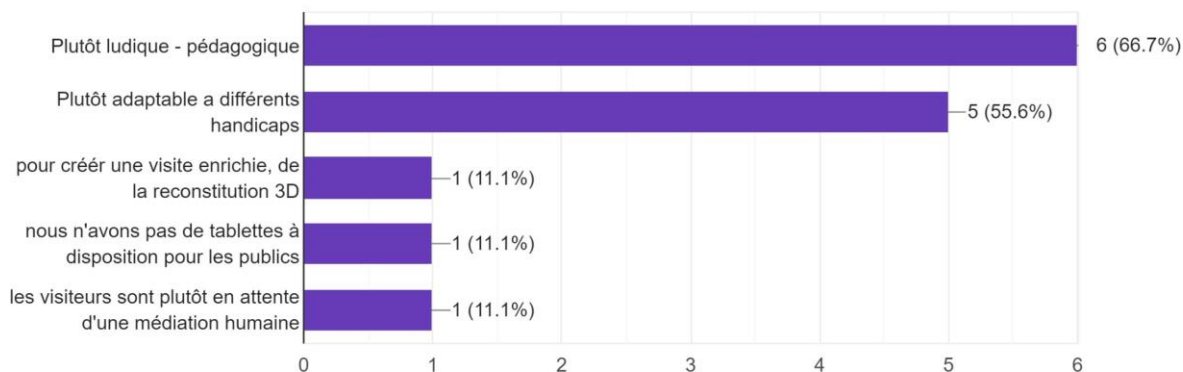


- Malvoyance
- Surdité
- Handicap cognitif
- Handicap moteur
- Intellectuel
- très difficile à chiffrer précisément, beaucoup de handicap sont invisibles, beaucoup de situation d'epolyhandicap

( Graphique 5 )

La tablette ou l'application est-elle un dispositif ludique pour les familles ou d'accessibilité selon la position de votre établissement?

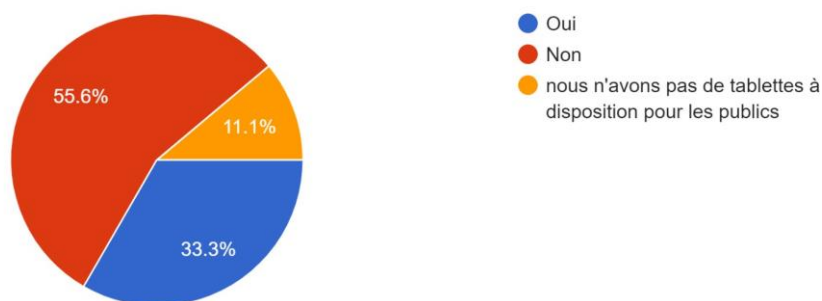
9 responses



( Graphique 6 )

Selon vous, la tablette a-t-elle attiré du public supplémentaire?

9 responses



( Graphique 7 )

Quel public, selon vous, a été attiré par par la tablette?

4 responses

les enfants, tous profils confondus (avec difficultés de communication et de compréhension inclus)

Les plus jeunes

Pas de public supplémentaire, la tablette est une compensation pour des espaces non accessibles et remises aux personnes à l'entrée.

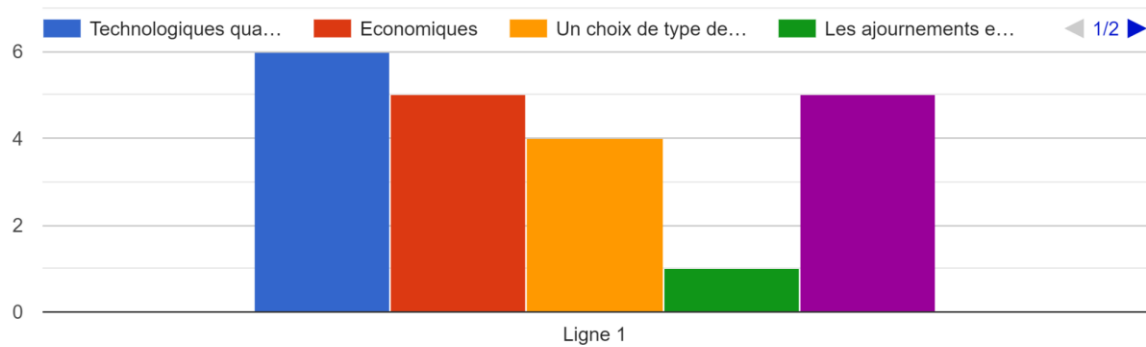
les familles

( Graphique 8 )

Avez-vous bénéficié d'aides pour améliorer l'accessibilité pour votre projet "tablette"?

9 réponses

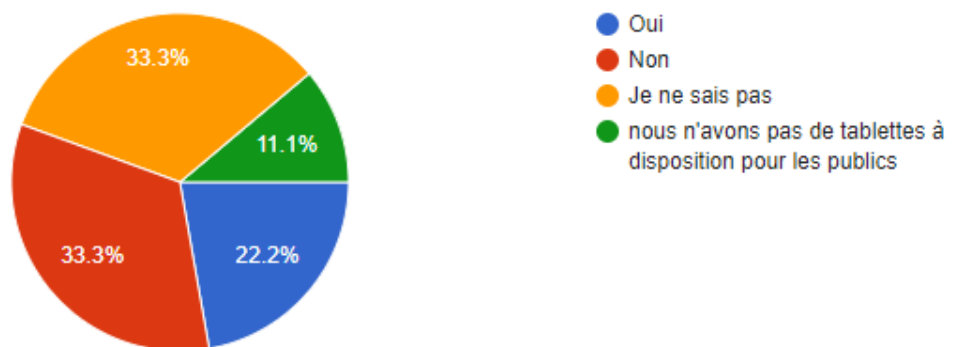
Quels ont été les principaux freins à la mise en place d'un support tel qu'une tablette ou une application :



(Graphique 9)

Avez-vous bénéficié d'aides pour améliorer l'accessibilité pour votre projet "tablette"?

9 réponses



( Graphique 10 )

Selon vos observations, la tablette aide-t-elle à la visite?

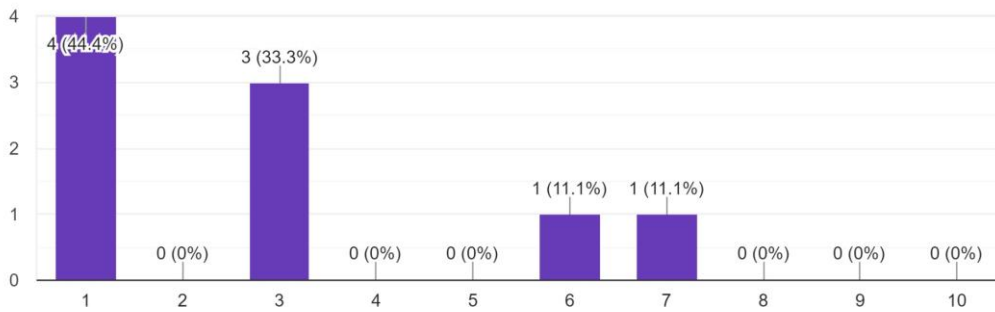
9 responses



( Graphique 11 )

Indiquer de 1 à 10 le pourcentage de visiteurs qui demandent la tablette pour la visite muséale?

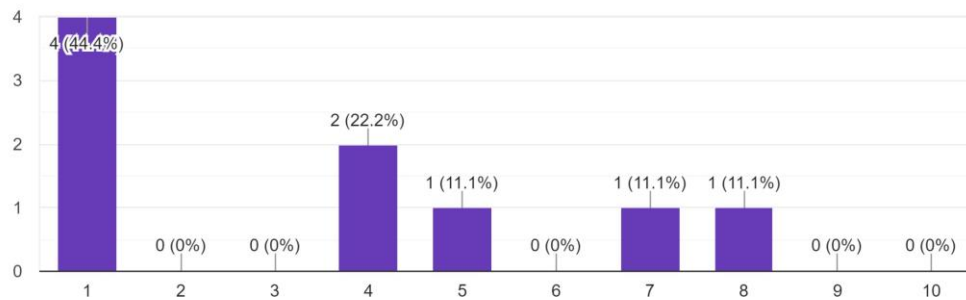
9 responses



( Graphique 12 )

Indiquer de 1 à 10 le pourcentage d'enfants par rapport aux différents usagers de la tablette pour une visite

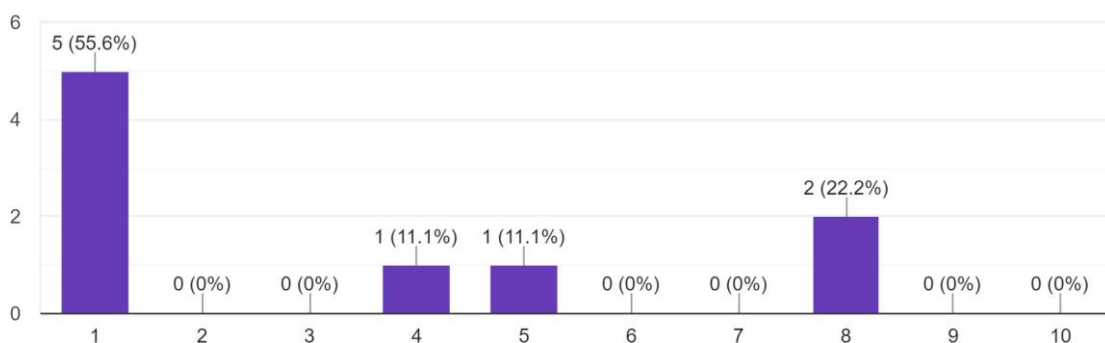
9 responses



( Graphique 13 )

Indiquer de 1 à 10 le pourcentage de familles par rapport aux différents usagers de la tablette pour une visite

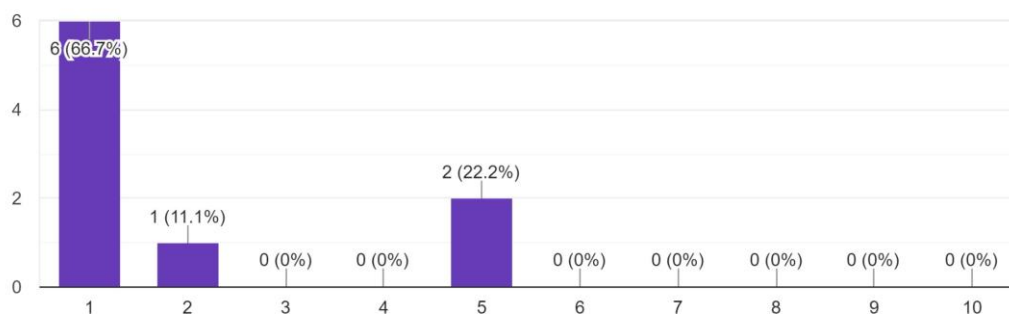
9 responses



( Graphique 14 )

Indiquer de 1 à 10 le pourcentage d'élèves par rapport aux différents usagers de la tablette pour une visite

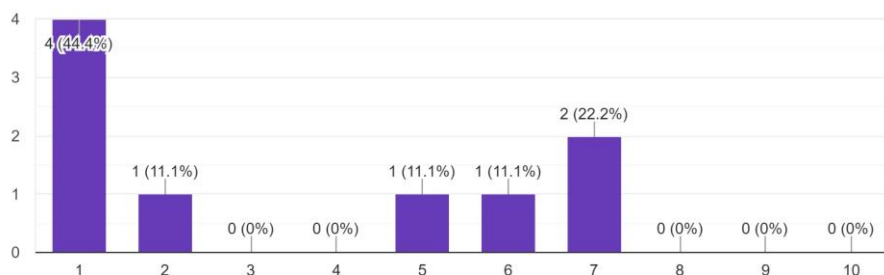
9 responses



( Graphique 15 )

Indiquer de 1 à 10 le pourcentage de personnes avec besoins particuliers par rapport aux différents usagers de la tablette pour une visite

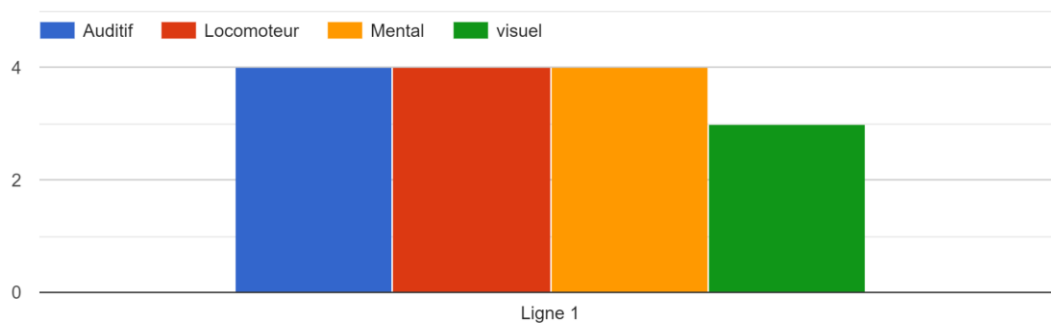
9 responses



( Graphique 16 )

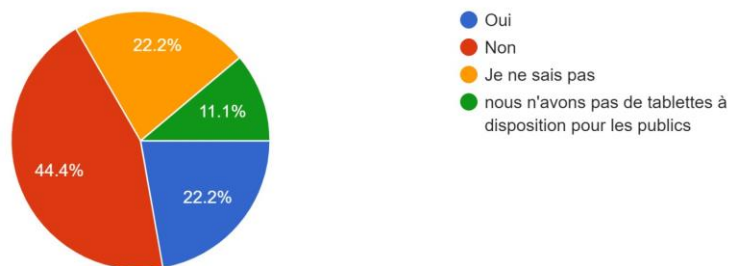


Pour quel handicap la tablette a permis une majeure accessibilité selon vous?



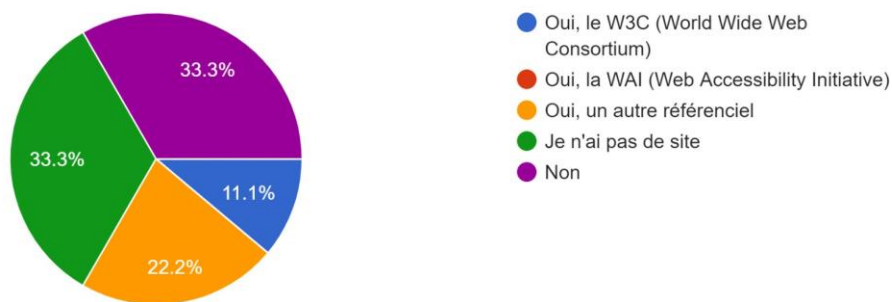
( Graphique 17 )

Avez-vous utilisé les critères "Facile à lire et à comprendre" (ou FALC) dans l'usage de la tablette?  
9 responses



( Graphique 18 )

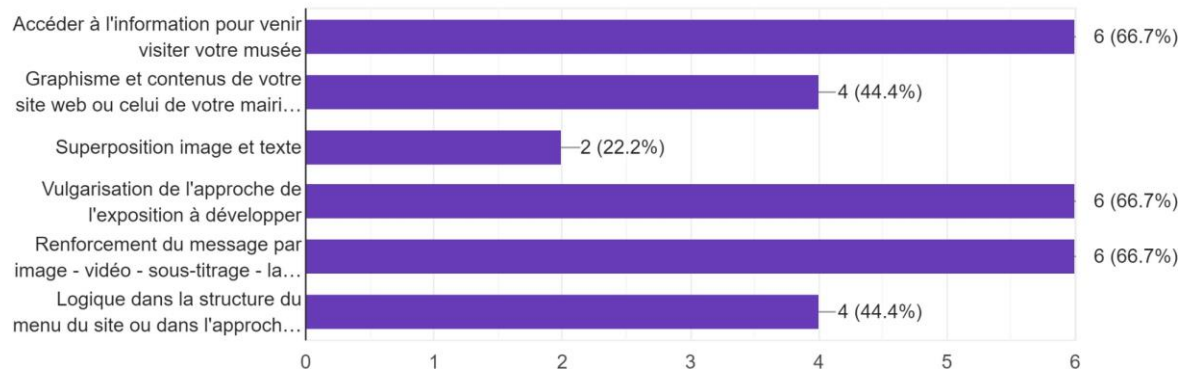
Avez-vous tenu compte des critères d'accessibilité web?  
9 responses



( Graphique 19 )

### Quels sont les obstacles majeurs pour le handicap cognitif par rapport à votre offre muséale?

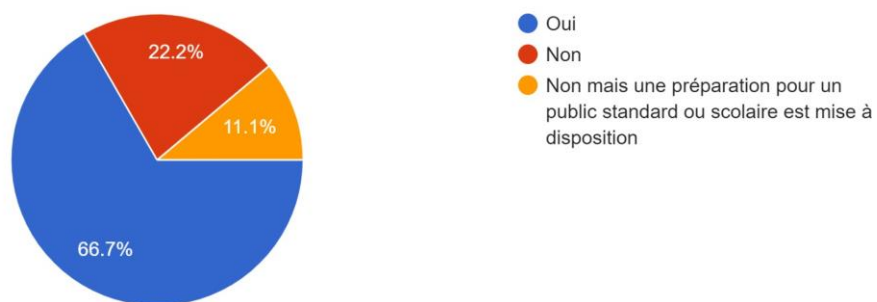
9 réponses



( Graphique 20 )

### Avez-vous proposé une préparation à la visite aux personnes avec handicap cognitif?

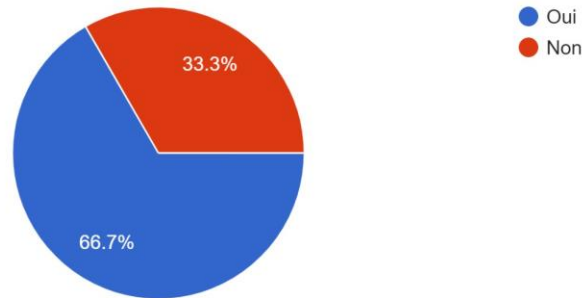
9 réponses



( Graphique 21 )

Avez-vous favorisé un ordre précis de présentation des éléments de la visite? (Marquage du début de la visite et des différentes étapes en tant qu'aide d'orientation favorisant la compréhension)

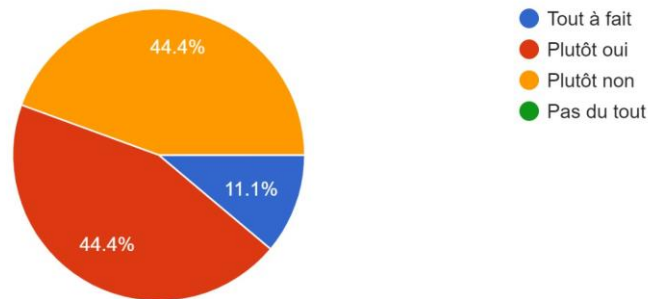
9 responses



( Graphique 22 )

Avez-vous explicité le plus d'inférences possible présentes tout au long de la visite aux personnes avec des troubles cognitifs?

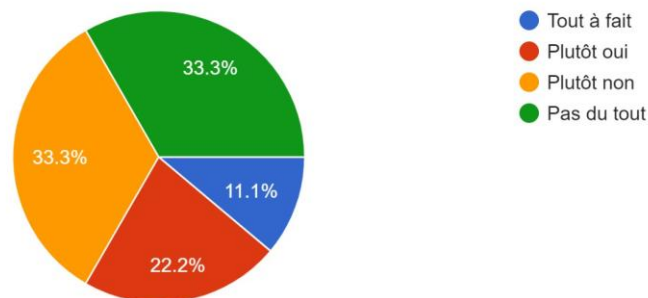
9 responses



( Graphique 23 )

Avez-vous mis des pictogrammes, cartes mentales ou autres moyens facilitant la mise en évidence des notions à retenir?

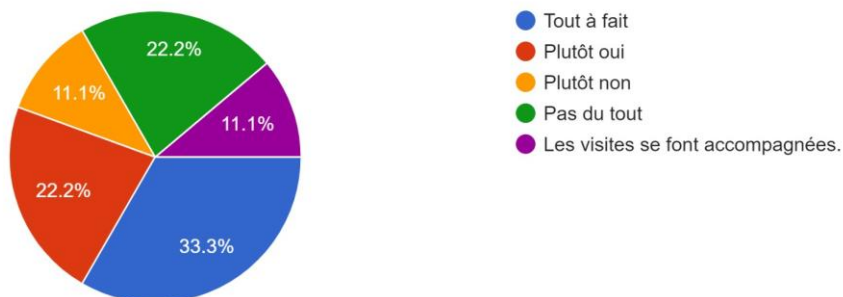
9 responses



(Graphique 24)

Est-ce que des moyens de traiter l'information avec plus de lenteur ont été mis en place? (ex. stopper, réécouter, revoir, refaire, demander de faire répéter, etc.)

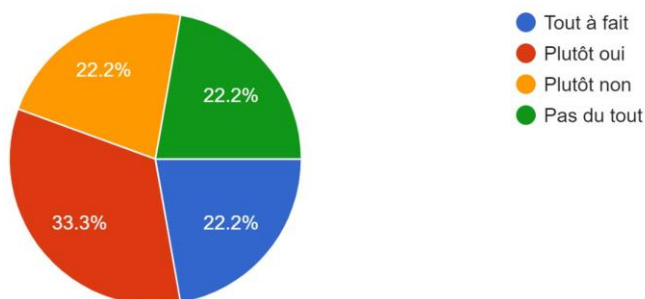
9 responses



(Graphique 25)

Proposez-vous des supports supplémentaires, des moyens d'étayage, une aide humaine pendant la visite pour leur faciliter la compréhension et mé...risation des éléments clé de votre offre culturelle?

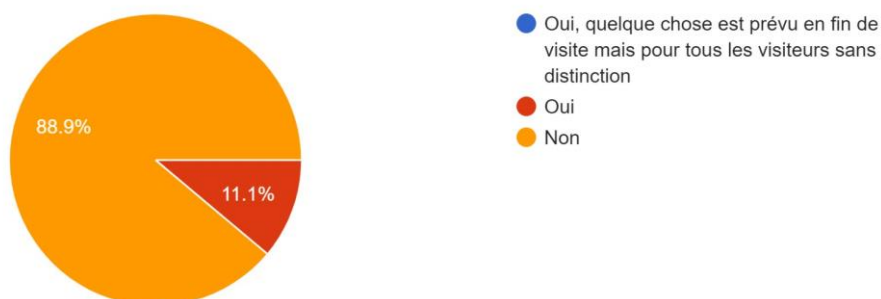
9 responses



( Graphique 26 )

Est-ce que le visiteur aura accès à un support de synthèse ou un récapitulatif et/ou une invitation à approfondir avec la prise en compte de son handicap en fin de visite?

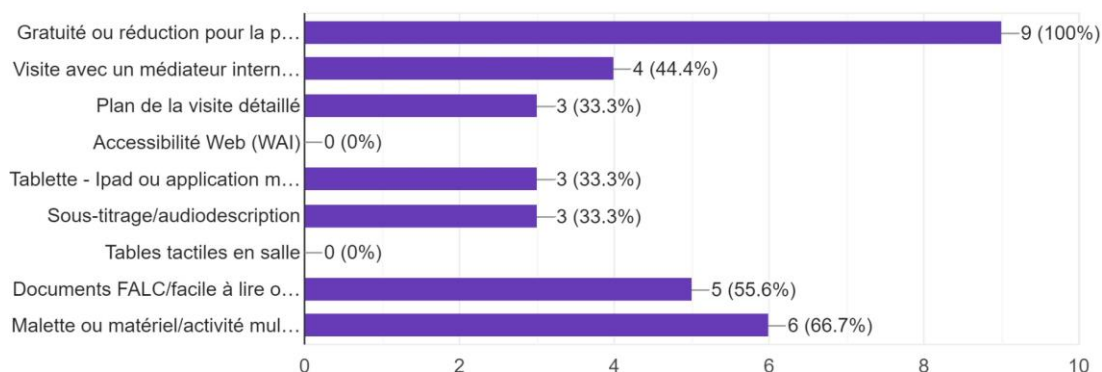
9 responses



( Graphique 27 )

Quels sont les moyens utilisés actuellement pour l'accessibilité concernant le handicap cognitif dans votre établissement?

9 réponses



( Graphique 28 )

Pensez-vous que la tablette ait remplacé, par un outil unique, un ensemble d'autres supports spécifiques?

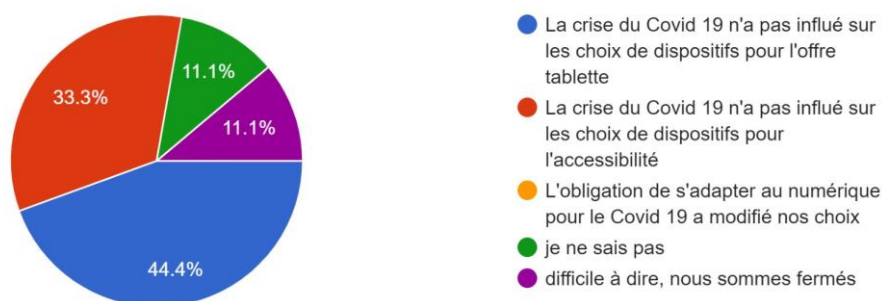
9 réponses



( Graphique 29 )

Pensez-vous que vous auriez répondu de la même façon aujourd'hui par rapport à avant la crise du Covid 19?

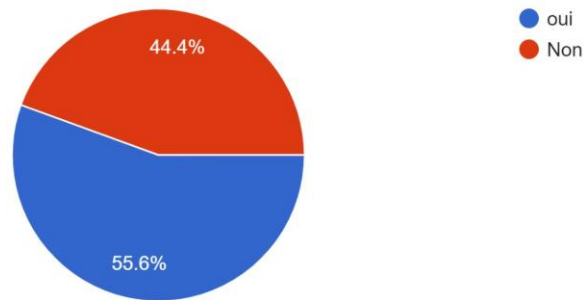
9 réponses



( Graphique 30 )

Seriez-vous disposé à donner votre avis par un petit entretien téléphonique ou web sur cette thématique? (10 minutes maximum)

9 responses



( Graphique 31 )

Merci pour le temps que vous avez consacré à cette enquête. Elle participe à l'étude et au développement de moyens de progression vers l'égalité des chances pour tous.

## **Annexe 5 : Informations complémentaires**

### **Liste des Musées étudiés par rapport à l'accès aux informations sur l'accessibilité avant de se déplacer sur les lieux :**

Musée d'Histoire de Marseille  
Palais des Beaux Arts de Lille  
Musée de Normandie - Château de Caen  
Musée de la Faïence et de la Céramique de Malicorne  
Muséum de Toulouse  
musée des Beaux Arts et d'archéologie de Besançon  
Musée des Beaux Arts à Lyon  
Musée des Maisons comtoises  
Musées du Parc naturel régional des Vosges du Nord  
Musée du Louvre  
Centre Pompidou  
Musée du quai Branly  
Fondation louis Vuitton  
Cité de la musique  
Musée archéologique de Bavay  
Mudo musée de l'Oise  
Musée des Beaux Arts de Nantes  
Musée Libération Leclerc Moulin  
Musée Bourdelle  
Musée départemental des merveilles  
Le musée de la Tour Nivelles  
Muséum d'Histoire Naturelle de Nantes  
Musée Serbat  
Musée Matisse

## **Les techniques principales d'inclusion web.**

Main techniques include:

1. Use a clear structure with easy to follow sections short paragraphs manageable chunks
2. Use an easy to follow writing style
3. Provide rapid and direct feedback
4. Help the user understand the content and orientate themselves in the content.
5. Help users complete and check their work by less likely that the user will make mistakes and easy to undo mistakes when they occur
6. Provide help
7. Help the user focus and help restore the context if attention is lost
8. Enable adaptability and personalization, so that symbols text and other features rare familiar and helpful to the user
9. Minimize the cognitive skills required to use the content and avoid barriers that stop people with cognitive disabilities from using content, such as hard to use security mechanisms.

## **Les 13 critères de la norme de référence nationale**

Voici les 13 critères de la norme de référence nationale :

Images (optimisation : alternative textuelle)

Cadres

Couleurs

Multimédia

Tableaux

Liens

Scripts

Éléments obligatoires

Structure de l'information

Présentation de l'information

Formulaires

Navigation

Consultation

Composés d'un ensemble de règles, ces critères sont répartis en 3 grandes catégories : le développement, l'éditorial et le graphisme.



## Annexe 6 : Interviews

### Interviewé 1

*On n'a pas forcément ni les mêmes budgets, ni les mêmes types de structures, en fait. Un grand musée national, à moins d'être dans un monument particulier, mais vous avez la possibilité de faire des déménagements notamment structurels, que n'a pas forcément un musée installé dans une demeure du XIX<sup>ème</sup> ou des choses comme ça. Donc on a toutes les problématiques qui se rajoutent et c'est là où ça devient compliqué. Je crois que vous avez peut-être des questions particulières, non ?*

*Alors la première chose, c'est est-ce que j'ai le droit de vous enregistrer ? Même si je ne m'en servirai pas et que ce sera toujours anonyme ? C'est parce que, sinon, mon université ne m'autorise pas, en fait.*

*C'est pour votre transcription ?*

*Voilà, je la transcris. Mais après, je ne mets pas de nom, donc c'est juste pour une autorisation.*

*Non, non, ne vous inquiétez pas, je suis étudiante en Master aussi et ils m'ont fait le même topo.*

*Voilà, c'est une vraie catastrophe, cette documentation. Oui, en fait, je posais la question par rapport au questionnaire pour qu'on puisse comprendre quand je vais faire la transcription, quelle typologie d'activités culturelles vous proposez, vous ?*

*Donc nous, on a un musée, musée d'histoire naturelle et de jouets.*

*Ça, ça doit être fantastique.*

*C'est un écart un peu abyssal. Donc on a un musée type grec.*

*Oui, d'accord. Et est-ce que vous, vous utilisez la tablette dans le musée ou pas ?*

*Oui. Je crois qu'on doit être à peu près à une vingtaine de tablettes qui ont été achetées, je crois, en 2018. Donc ces tablettes proposent du contenu sonore.*

*D'accord.*

*On a un menu visuel mais qui permet de déclencher des pistes mp3, qui sont du texte écrit et lu par les membres de l'équipe du musée. Donc ça s'adapte, notamment, au handicap visuel.*

***D'accord, c'est fantastique. Moi je suis très contente de ça parce que la plupart des établissements n'utilisaient pas de tablettes, alors je me suis dit, je n'ai pas de chance par rapport à mon Master. Ça me fait vraiment plaisir. Donc une vingtaine de tablettes ? C'est bien. Vous accueillez des classes donc ?***

*Alors, les tablettes servent pour les publics individuels, ils sont à la disposition des visiteurs gratuitement, donc on leur prend juste, en garantie, leur pièce d'identité. Et quand on accueille les classes, par contre, nous on n'utilise pas de numérique, pas nécessairement. Mais on accueille effectivement des classes, c'est à peu près 50 % du nombre de visiteurs annuels.*

***C'est fantastique, c'est fantastique. Et quand vous, vous avez vu que vous avez utilisé ... donc vous avez mis en place la tablette, pourquoi vous avez mis en place la tablette ?***

*Il y a eu une dotation, alors je crois que c'est la DRAC, mais une subvention, on doit être à peu près à hauteur de 30 000 euros de subvention qui était liée au handicap. Ça doit être à peu près pareil l'année 2018.*

***D'accord.***

*Et ça a permis, en fait, de débloquer un budget pour les tablettes qui s'inscrivaient, en fait, globalement, dans un support lié au handicap visuel, par le son, mais plus globalement au handicap auditif. Ça a permis aussi, avec les tablettes, et on a deux télévisions aussi ... de créer du contenu en langue des signes française et d'acheter aussi des prestations de transcription en braille. En fait, c'est cette dotation-là qui a été demandée à partir d'un projet élaboré déjà en amont par les médiateurs de l'époque, qui a permis d'avoir une dotation substantielle et de financer ces quelques aménagements liés au handicap.*

***D'accord. Parce que c'est vrai que la plupart des réponses que j'ai pu avoir, en fait, étaient liées au budget. Les personnes m'ont répondu. Mais, en fait, financièrement, nous on a déjà du mal à progresser, disons, dans notre activité muséale. Et en fait, souvent, les réponses des personnes étaient que le budget n'avait pas été suffisant pour pouvoir imaginer ne serait-ce que la mise en place de la tablette.***

*Tout à fait.*

***Et est-ce que vous pensez que, en fait, donc elle a facilité l'accessibilité dans le concret, ou l'idée était très intéressante mais que, après, dans le concret, ça s'est avéré différent ? Je donne un exemple à la question parce qu'elle est peut-être un peu bizarre. Quand on a mis en place les tablettes, souvent on a pensé à des enfants et, en fait, on s'est rendu compte que***

*les personnes âgées avaient beaucoup adhéré aux tablettes. Quand, sur le marché, les tablettes avaient été mises en place, elles avaient été prévues principalement pour un public jeune. Et puis, tout compte fait, il y a un public qui est apparu, qui n'avait pas été prévu. Donc c'est pour ça que je pose la question. Est-ce que, sur le coup, quand vous l'avez fait, à la fin, le résultat a bien eu pour correspondance ce qui avait été imaginé au départ ? Voilà, c'est ça.*

*Alors, oui, je pense que le résultat, c'est de toucher effectivement les plus jeunes et de s'axer dans l'idée du numérique. Donc effectivement, on reste sur un public assez jeune. Alors, je dirais qu'à la limite, c'est actif. Mais arrivé au niveau retraités, nous, ça ne passe pas forcément bien.*

***D'accord.***

*Les gens n'ont pas forcément envie de l'avoir.*

***D'accord.***

*Donc on serait plutôt à l'inverse de cette tendance, on essaie avec l'équipe de médiation, avec ma collègue, de les pousser un petit peu en leur expliquant que ça leur permet d'avoir des informations supplémentaires. Mais globalement, ils ne sont pas forcément à l'aise. Et je dirais même que pour eux. Alors ça, c'est, par contre, un peu plus universel. Il y a l'idée que s'ils ont la tablette, ils vont moins bien profiter des expositions.*

***D'accord.***

*Ils ont peur de trop se concentrer sur la tablette et pas assez sur ce qu'ils voient.*

***Oui, ou pour l'inquiétude de ne pas savoir bien s'en servir, probablement, peut-être.***

*Ils ne savent pas bien s'en servir. Et surtout se dire qu'ils vont être un peu parasités par le numérique. Et il y a 2 démarches. La démarche de la tablette, c'est d'avoir du contenu supplémentaire. Et pour certains, ça inhibe la première démarche qui est de profiter de l'instant, en fait.*

***Oui, bien sûr, bien sûr. Je comprends bien.***

*Et ça arrive parfois, il y en a qui disent « non, non, je veux juste profiter, voir et je ne veux pas en rajouter plus. Ça va être trop, ça va polluer un peu la visite ».*

***Bien sûr, bien sûr.***

*Ça arrive de temps en temps. Mais globalement, c'est une utilisation qui dépasse quand même rarement le stade des retraités ou jeunes retraités.*

***D'accord. Et pour vous, quel avait été le handicap qui a été le mieux prédisposé à être réduit par rapport à la tablette ? Pour vous, c'était l'auditif, c'est ça ?***

*Non.*

***Non, c'était le visuel, pardon.***

*C'est le visuel, oui. Alors, la difficulté, c'est quand même que la personne doit être accompagnée de quelqu'un qui, dans la tablette, l'amène jusqu'à la piste désignée.*

***D'accord.***

*Il n'y a pas de touche ou de déclenchement qui se fait, parce qu'ils sont devant, ça ne déclenche pas la tablette. Il n'y a pas de lien spatial, donc je pense que c'est l'étape d'après. Initialement, la tablette n'a pas été faite pour le handicap, elle sert, à défaut, au handicap visuel.*

***OK. Et quand vous recevez du public, quel est le handicap le plus fréquent, en général, selon vous ? Parce que c'est vrai que certains handicaps ne sont pas visibles, alors ce n'est pas toujours si facile de déterminer.***

*En individuel, ça va être le handicap moteur. Parce qu'on [???], en fait, donc comme c'est un public qui se prépare à l'avance, ils le savent. En groupe, ça va être le handicap psychique.*

***Oui, cognitif. Bien sûr, tout à fait.***

*On va avoir tout ce qu'il y a d'APEI, des groupements qui vont se déplacer à dessein. Et nous on vise particulièrement, par la médiation, le handicap auditif parce qu'on propose une visite en langue des signes française pour chaque nouvelle exposition temporaire.*

***Ça, c'est vraiment bien.***

*Alors, ce n'est pas beaucoup, mais on essaie.*

***Non mais je me suis aperçue que c'était vraiment compliqué, c'est très complexe. Donc c'est bien. J'ai conscience, tout doucement, des différentes étapes et des différentes difficultés. Au fur et à mesure que j'étudie ce que j'ai choisi, je m'en rends compte.***

*Bien sûr.*

***Et donc, en fait, vous, ça a été une chance, en fait, d'avoir eu un budget. Mais sinon, l'État ne proposait pas un budget. Je veux dire, si d'autres musées n'avaient pas un projet bien ficelé, entre parenthèses, ils n'auraient pas pu accéder à ce budget, il aurait peut-être fallu... enfin, je ne sais pas.***

*Alors, très honnêtement, il faudrait que je regarde. Je sais que l'initiative... est-ce que c'est une réponse directe ? Je peux regarder et vous renvoyer l'historique de comment ça s'est fait, ce n'est pas un souci. J'ai les archives pas très loin. C'est mes collègues qui l'ont fait. Mais oui parce que, comment dire, nous, le musée avait déjà investi énormément dans l'intégration d'un ascenseur.*

***Ah oui.***

*Donc ça avait déjà coûté très cher.*

***Ah oui.***

*Après, nous on a un musée municipal, dans une municipalité, qui fait 16.000 habitants.*

***D'accord.***

*On a un rayonnement un peu plus large quand même que la municipalité. Donc on a déjà un budget, pas énorme mais plus que ce que peuvent avoir d'autres.*

***Oui, bien sûr.***

*Effectivement, la difficulté, c'est toujours de trouver des financements, et puis, surtout, de le justifier par rapport à notre ratio de visiteurs. Et je pense que c'est complexe à ce niveau-là.*

***Ah oui, c'est ça peut-être qui met en difficulté les autres.***

*Quand vous voulez faire du handicap visuel, par exemple faire du braille, tout le monde ne manie pas le braille. Si vous avez 2 expositions temporaires par an, ça veut dire faire 2 traductions, et c'est relativement cher à faire traduire.*

***À ma grande surprise, oui, c'est vraiment cher.***

*Ouais, c'est vraiment cher. Moi, par exemple, j'ai fait faire ça récemment, on a pris en main la question de l'accessibilité. Moi je suis arrivée sur le poste il n'y a pas longtemps, on a profité du confinement pour essayer de faire des choses. Dans les salles d'exposition, la lumière, pour les gens qui ont une déficience visuelle, il faut une lumière qui ne soit pas agressive pour les œuvres mais qui, en même temps, soit suffisamment importante pour que les gens qui sont mal voyants puissent s'y retrouver. Les deux, c'est compliqué.*

**Complicé, très.**

*Donc il faut arriver, rien que ça. Donc nous on a réussi à faire, par les aménagements de peintures, il y a toujours quelque chose qui se rajoute. Vous avez une norme qui dit que, sur les escaliers, vous devez avoir des nez de marche et des contremarches de couleur. Notre escalier, il est du XVIII<sup>ème</sup> alors il n'est pas protégé. Mais d'un autre côté, on ne se sent pas d'aller casser un escalier.*

**Bien sûr, bien sûr. Non mais c'est clair, c'est très compliqué.**

*Je pense que c'est cette succession de petits détails qui est assez complexe. Alors dans tout ça, je ne sais pas si vous connaissez le label Tourisme et Handicap ?*

**Oui.**

*Eux ils nous aident pas mal parce que ce sont des référents qui vont nous aider à faire un peu avec les bouts de ficelle qu'on peut avoir. Mais sinon, oui, je pense que la question de l'argent, elle est importante, et parce que c'est la même chose pour tout le monde. Il faut qu'on justifie qu'on n'a pas forcément les mêmes chiffres que les grands musées.*

**D'accord, oui.**

*Pourtant, on aurait besoin d'un investissement en équipements qui serait le même, et comme on partage le même musée, tous.*

***Et ils vous ont beaucoup aidés donc ? Parce qu'en fait, je me suis aperçue que certains musées, même grands, n'avaient pas adhéré, probablement pour des motifs X ou Y de structures, ils n'ont peut-être pas réussi à faire améliorer l'accessibilité, donc ils n'ont pas pu avoir, je ne sais pas si c'est un macaron, on peut dire le macaron de cette structure. Oui parce que vous, vous êtes informés auprès de, je ne sais pas si on peut l'appeler une association, mais un label.***

*C'est un label, c'est ça. Alors, nous on ne l'a pas. Je sais que, par exemple, il y a le musée de Nantua, le Musée de la Résistance qui l'a. Et en fait, je pense que s'il y a des grands musées qui ne l'ont pas, c'est que c'est très dur.*

**Ça a l'air d'être très dur, oui.**

*Pour l'avoir, il faut avoir deux handicaps minimum et ça demande... Enfin, c'est toujours pareil, c'est qu'on peut avoir des dérogations sur certains points, mais il y en a où vous ne pourrez jamais le mettre en place.*

**Bien sûr.**

*Par contre, sur des musées nationaux, ouais, si vous êtes à Versailles, vous n'allez pas mettre une rampe au milieu. Peut-être aussi qu'ils ne le cherchent pas. Nous on le cherche parce que ça nous permet d'être référencés. Comme on n'a pas la même publicité, il y a aussi de ça.*

**Oui.**

*J'imagine que les autres n'en ont pas besoin, ils peuvent mettre un peu en place ce qu'ils veulent. C'est peut-être la nuance, c'est peut-être plus adressé aux musées de province.*

**Peut-être. Je me posais la question parce que je me suis aperçue que, probablement, ils aident les établissements qui font appel à eux.**

*C'est du conseil.*

***C'est du conseil, mais c'est bien. Parce que franchement, c'est très, très délicat de s'engager, surtout pour les tout petits musées. La sensation que j'ai eue, c'est qu'ils voulaient effectuer des changements, mais ils ne savaient pas non plus par où attraper le problème.***

*C'est parce que la législation elle n'est pas claire. Enfin, je pense qu'aussi, pareil, dans les petits musées, alors il y a des gens qui sont recrutés parce qu'ils ont un concours spécifique, mais pour certains, moi, c'est mon cas, je ne viens pas de la branche muséale, je viens de la branche, plus histoire de l'art. Donc toute la question des connaissances législatives, on ne l'a pas forcément.*

**Tout à fait.**

*Et on ne sait pas forcément vers qui nous retourner. Moi, c'est un commercial au départ qui m'a beaucoup renseignée. Il y a une société qui s'appelle Handinorme, c'est peut-être aussi intéressant à voir, qui travaille beaucoup sur la mise en place des matériels d'accessibilité, notamment dans les structures comme les nôtres. Et donc, moi j'ai fait appel à eux parce que je cherchais notamment des trucs de base, et il m'a fait tout un bilan. Et il nous a rappelés à chaque fois les décrets etc. Et puis, je pense que ça relève aussi de la connaissance d'un bureau d'études. Alors nous, c'est municipal, donc on a un bureau d'études. Mais c'est pareil, il faut avoir le temps de pouvoir les attraper et de voir avec eux ce qui est à faire. Et on n'est pas forcément prioritaires non plus.*

**Bien sûr, bien sûr.**

*Donc il y a une conjoncture d'événements qui amène à ça. Et il y a aussi une méconnaissance de la législation en cours qui n'est pas forcément contraignante parce qu'il y a des*

dérogrations possibles. Et il y a un dernier point, c'est que le public qui a des handicaps, il faut le faire venir, et quand on ne sait déjà pas le faire représenter, parce qu'on ne peut pas les contacter. Moi, c'est cette difficulté. C'est que je mettrais bien les visites en langue des signes française, j'ai des gens qui viennent et qui amènent leurs amis ou leurs connaissances handicapés, mais si je veux toucher plus loin, comment je fais ?

**Mais c'est vrai, justement, je regardais aussi la manière dont ils sensibilisaient les écoles et les classes ULIS, les IME etc. Parce que c'est tout un réseau qui doit se construire tout doucement, et chacun des différents partenaires doit commencer. Parce que si une seule structure... en tout cas, c'est ce que j'ai perçu... met en place quelque chose mais que les autres n'adhèrent pas, en fait, il y a un travail de fait avec une sensation de l'avoir fait pour rien. Et si jamais c'est manquant, ils se déplacent ailleurs, vers d'autres régions, ou ils se disent « bon, on se fait une raison, il n'y en a pas ».**

*Tout à fait.*

**C'est un équilibre. J'avais l'impression que c'était un équilibre qui se créait, tout doucement, entre les différents... Et c'est vrai que là, il y a beaucoup de médiation à mettre en place. Je ne veux pas dire de la modalité publicité parce que ce n'est pas vraiment de la publicité, mais c'est du bouche à oreille, ou quelque chose qui est lent, un travail qui est lent. On fait quelque chose, mais un petit peu, peut-être que les résultats ils n'apparaissent réellement qu'au bout d'un certain nombre d'années qu'on commence à être connus. Voilà, c'est un petit peu ma sensation.**

*Et en fait, j'ai l'impression qu'il manquerait un canal, un canal dédié aux personnes qui répondent, par exemple, de la MDPH, parce que je me mets dans la situation où on reçoit des gens, en handicap auditif. Ils sont relativement isolés, c'est ce qu'ils nous expliquent. Ils ne vont pas aller d'eux-mêmes sur Facebook, ils ne vont pas aller sur le site de notre mairie. Enfin, il leur faut un canal où on vient les chercher pour leur donner ce coup de main, en fait.*

**Eh oui, c'est un peu bizarre, c'est vrai. Je ne sais pas pourquoi.**

*Par contre, s'il n'y a pas de canal, c'est peut-être aussi parce que moi j'ai hésité à appeler la MDPH pour voir est-ce que vous avez peut-être une liste où moi je vous donne les informations ? Mais d'un autre côté, ça sous-entend de faire un listing. Est-ce que ça rentre dans les conditions de la CNIL du RGDP ?*

**Eh oui.**

*Il y a des strates supplémentaires. Et je pense qu'il y a un point aussi, alors outre ça, qu'il faut prendre en compte, c'est que nous on a un musée. On est une équipe, on a donc 3 niveaux d'exposition permanente, un niveau d'exposition temporaire. Mais à temps plein, on est 2 sur site.*



***Je comprends tout à fait.***

*Il y a cette notion-là, en fait, c'est qu'on est au total une équipe de 5 personnes, mais avec 3 mutualisations sur 3 autres sites, et seulement 2 temps plein. Et je pense qu'on n'est pas les seuls dans ce cas de figure. C'est que moi je suis médiatrice, mais je suis aussi intendante et je dois gérer l'accessibilité. Alors, c'est ce qui est très bien dans notre travail, mais il y a peut-être des choses qui passent un peu à la trappe parce que faute de temps, tout simplement.*

***Oui, oui, oui. Je suis vraiment d'accord. On doit avoir plusieurs chapeaux en même temps.***

*Ce qui est très bien, mais il y a des fois où...*

***Oui, ça rend le métier plus passionnant, mais ça le rend aussi plus... Enfin, je suis d'accord avec vous sur ça.***

*Suivre le projet, parfois, est un peu plus complexe.*

***Et vous, sur votre site, il y a quelque chose par rapport à l'accessibilité ou pas ?***

*C'est-à-dire ?*

***Le petit macaron qu'on peut appuyer et qui fait qu'on peut agrandir ou changer les couleurs, les contrastes ?***

*Non.*

***Non, il n'y est pas. Non, je pose la question, c'est tout. Et dans la tablette, quand vous leur proposez les tablettes, c'est déjà avec des applications pré-crées ou régulièrement quand, imaginons, il y a une activité, j'ai oublié le nom, une exposition temporaire, une nouvelle expo, est-ce que vous rajoutez une petite application ? Parce que j'ai vu qu'il y avait un musée qui, à chaque nouvelle expo, créait des petites applications liées précisément.***

*Non. Alors nous on a fait créer une application par l'informaticien local. Et en fait, l'application, grosso modo, on a un menu racine avec du stockage et à chaque nouvelle exposition, on efface la mémoire de l'exposition concernée et on remet tout simplement un fichier mp3 et du texte qui correspond.*

***D'accord.***

*Donc c'est une application qui est à nous, qui est toute basique, mais qui est modifiable à l'envie.*

***C'est fantastique. Et est-ce que vous proposez des petits supports papier ou quelque chose par rapport... en particulier, au handicap cognitif où vous avez mis des pictogrammes, ou est-ce qu'il y a quelques petites choses qui ont été ajoutées pour pouvoir un petit peu aider les personnes qui sont avec handicap cognitif, ou pas ?***

*On a, si je ne vous dis pas de bêtise, normalement, une brochure facile à lire et à comprendre, qui est une brochure pas très épaisse mais qui, au moins, permet de comprendre l'ensemble des expositions, ouais.*

***C'est bien, ça. Vraiment, une belle initiative.***

*On a une brochure en gros caractères pour les déficients visuels. On a de la brochure en braille et on a une loupe électronique aussi.*

***Ah oui.***

*Alors, pour l'instant, je ne m'en suis pas encore servie. Et on a des audio-guides qui n'ont pas de document, en fait, préenregistré, mais qui servent comme amplificateurs.*

***Et pour les personnes, ça leur plaît, les audio-guides ? C'est lequel, le dispositif qui leur plaît le plus, en général ? Enfin, je pose la question comme ça.***

*La documentation papier, quand même.*

***Oui.***

*On reste classiques. Mais voilà, c'est une question d'habitude.*

***Ah oui, oui. Non mais c'est certain. Et quand vous avez travaillé, vous vous êtes mis en collaboration avec une association de personnes à besoins particuliers ou vous ne l'avez créé que par la société et puis c'est la société qui a pris en charge ?***

*Non, moi je me suis mise en contact avec une société pour avoir un peu une idée des tarifs et de la manière de faire. Et j'ai repris le devis et je l'ai présenté à notre service technique. Et on a repris une partie à faire au sein même de notre personnel, la peinture a été faite en local. C'était un projet qui a été lancé avant le confinement, et donc ça s'est ralenti. Parce que, en l'occurrence, nous on n'a plus de direction, là tout de suite. Mais l'idée, c'est d'en faire un maximum en interne pour économiser aussi.*

***Oui. Parce que les coûts sont assez importants. Je m'en suis vaguement rendu compte. Et si, par exemple, vous avez la possibilité de faire une collaboration avec, imaginons, soit un IME ou un centre médico-social pour des visites régulières, est-ce que ça c'est quelque***

*chose que vous aviez envisagé à des horaires peut-être où il y a moins de monde ou autre chose ? Ou est-ce que vous voulez rester, c'est déjà pas mal, il y a déjà eu beaucoup d'efforts, et donc il faut déjà mettre en route tout ça ?*

*Alors, non, on reçoit déjà un IME notamment, ça rentre dans le cadre scolaire, donc ils ont droit de venir sur la partie d'horaires qui est dédiée uniquement aux visites spécifiques. C'est-à-dire que le matin, normalement, on ne reçoit pas de public. Donc là, c'est pareil, on les reçoit sans aucun souci. On reçoit aussi des classes ULIS.*

*Oui, bien sûr.*

*SEGPA, ça nous arrive aussi. Dans ces cas-là, donc il y a un guide avec, donc c'est surtout un entretien qui se fait avec le professeur ou l'éducateur en amont, et on adapte dans le discours et aussi dans les propositions d'ateliers ou de présentations. Donc quitte à présenter quelque chose en amont au professeur, qui nous le valide, et on s'adapte sur le moment. Quand on a des aides APEI, donc ça va être des petits groupes, on a une application particulière pour l'aide APEI locale. Et dans ces cas-là, on explique un petit peu sur place. Les éducateurs ils se débrouillent, par contre, sur des temps de visite normaux.*

*C'est vraiment fantastique, sincèrement. Je crois que moi j'ai posé toutes mes petites questions parce que, justement, vous avez répondu pour les classes ULIS, je voulais demander. Donc les IME, le trouble cognitif, vous y avez quand même pensé avec des petits documents. Mais c'est fantastique. Et puis, votre entretien il m'aidera énormément, donc ça me fait très plaisir. Est-ce que je peux vous envoyer le petit formulaire qu'il faut qu'on signe pour que j'aie le droit d'utiliser le document ?*

*Bien sûr, pas de souci.*

*Fabuleux. Et puis comme ça, vous aviez parlé d'une petite documentation, là, qui peut aider par rapport au budget, je veux bien avoir l'information. Parce que derrière, d'autres musées me posent la question. Ils me disent « mais nous, on aurait bien voulu lancer quelque chose ». Et c'est vrai qu'au niveau des questions, auprès de qui aller faire la demande, souvent, même eux, parce que certaines structures sont plutôt petites et ils ne savent pas. Sincèrement, ils ne savent pas et ils se sentent mal à l'aise en plus. Et si je peux les conseiller, leur donner 2-3 petites infos pour les aider, ça me fera plaisir.*

*Pas de problème, je regarderai ça cette semaine, je vous l'enverrai.*

*Ah oui. Non mais votre nom il ne sera nulle part.*

*OK. Non, c'est comme ça, c'est la règle.*

***Ah oui, anonymat total. C'est juste par rapport à mon mémoire. Mais les noms, je ne les mettrai nulle part.***

*Eh bien, écoutez, pas de souci, moi je regarde ça, je vous l'enverrai. Et puis n'hésitez pas, pour votre document, si vous avez d'autres questions, si on peut vous envoyer autre chose, il n'y a pas de souci. On est là pour ça aussi.*

***Eh bien, c'est fantastique. Merci beaucoup à vous, et bonne journée, au revoir.***

*Au revoir.*

## **Interviewé 2**

***J'ai vu que vous, en fait, vous avez un petit peu, une espèce de double casquette. Parce que c'est autant de l'art que de l'architecture en ce qui concerne la présentation de l'offre de votre structure. C'est ça ?***

*En fait, on est, comme structure, le Musée du Centre de Besançon, et donc nous avons deux institutions, donc le musée des beaux-arts et d'archéologie donc qui présente des collections de beaux-arts et d'archéologie.*

***D'accord.***

*Et le musée du temps qui est une autre institution et qui présente des collections liées à l'horlogerie et à l'histoire de la ville, notamment l'histoire industrielle.*

***D'accord. C'est super intéressant, en fait.***

*Mais là, il est orienté sur la question du temps, en règle générale, notamment histoire de la mesure du temps.*

***D'ailleurs, la mesure du temps, ce n'est pas très facile, autant pour les enfants que pour les personnes qui ont des fragilités. Souvent, l'apprentissage des jours, des semaines, des mois. Les notions du temps sont très compliquées à acquérir pour les enfants. C'est jusqu'au CM2, je crois.***

*Oui, c'est vrai.*

***Enfin, à force de répéter, répéter, répéter, tout doucement, ils commencent à prendre conscience de ce qu'on veut dire, dans le quotidien.***

*Oui, c'est vrai. Pour le handicap intellectuel, effectivement, il faut qu'on fasse attention à ces notions, quand on produit un livret FALC ou autres.*

***D'accord. Et dans vos établissements, alors ce sont 2 établissements différents, c'est ça ?***

*C'est bien ça.*

***D'accord. Et vous, vous travaillez sur les deux ?***

*Voilà, c'est ça.*

***C'est bien ça, c'est pas mal. C'est chouette. Dis donc, ça ouvre à beaucoup d'activités, toutes différentes, c'est ça que je trouve vraiment agréable.***

*Oui.*

***Et que ce soit dans le premier ou le deuxième établissement, quel est le type de handicap que vous recevez le plus fréquemment, selon vous ? Vu que certains sont invisibles, on essaie de deviner, mais on ne sait pas toujours quoi.***

*Plutôt handicap intellectuel.*

***D'accord. Et c'est plutôt par des familles ou en individuel ou plutôt en groupe ?***

*Alors, pour le handicap, nos demandes, comme dans toutes les institutions culturelles, ce sont vraiment établissements, associations en groupe. Pour les individuels, effectivement, il faut les faire venir.*

***Oui, je comprends. Mais peut-être que par le site, vous avez quand même mis certaines informations qui les invitent, mais souvent ils ne sont peut-être quand même pas au courant, ils croient qu'ils ne sont pas. Est-ce que vous pensez que l'information n'arrive pas à eux ou que c'est la personne qui croit qu'elle n'est pas « la bienvenue » ou que ce ne serait pas pour elle ? Je ne sais pas si je suis claire.***

*Je sais qu'il faut souvent avoir recours aux associations, effectivement. On propose des animations où les individuels peuvent venir dans le programme, donc peut-être que vous avez pu voir un programme sur le site Internet. Mais effectivement, pour que la personne se sente concernée, il faut aussi solliciter une association qui va amener ces individuels à s'inscrire.*

***D'accord. Parce que peut-être qu'ils se disent que c'est moins facile ou qu'ils ne sont pas capables de... Je me posais la question parce que j'ai remarqué que, par exemple, pour l'histoire naturelle, on a fait beaucoup d'activités pour les enfants et ces gens-là viennent plus facilement. Parce qu'on touche. Mais aussi, en ce qui concerne l'art, en réalité, ils***

*viennent assez facilement. Et pour des thématiques comme, l'imprimerie, où il faut vraiment une démarche intellectuelle. En fait, ces gens-là, parfois, croient qu'ils n'arriveront pas peut-être à comprendre l'ensemble des choses qu'on souhaite leur montrer. Vous pensez qu'entre les deux établissements, il y a peut-être ce public qui ira plus vers l'un que l'autre ?*

*Après, le Musée des Beaux-Arts et d'Archéologie, c'est une institution qui est plus grande, et le public est plus attiré par cette grande institution que par le musée du temps. Mais bon, comme tous les autres types de publics après.*

***D'accord. Ah bon, OK. Parce que des fois, voilà. Dans ces structures, j'avais vu que vous utilisiez la tablette ?***

*Oui.*

***Est-ce que ça a plu ? Est-ce que ça n'a pas plu ? Est-ce que vous en êtes contents ? Quel a été le ressenti, en général, en fait, vis-à-vis de la tablette ?***

*Alors, la tablette, on l'utilise pour répondre à différents problèmes. Donc pour l'instant, on ne l'a pas encore mise en place au musée du temps, car on n'a pas encore fait les travaux de mise en accessibilité du musée. Ils devraient avoir lieu entre novembre prochain et mai 2022. Donc pour l'instant, on a mis en place le compagnon de visite numérique. Pour le musée des beaux-arts et d'archéologie, ça a été rénové assez récemment et qui a rouvert ses portes le 16 novembre 2018, après 4 ans de rénovation. Et donc, on a été confrontés à un problème, donc c'est une architecture de Pierre Marnotte, il s'agissait au départ d'une Halle aux grains, qui a ensuite, à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle, été convertie en musée, en lieu d'exposition. Et dans les années 60, ce musée a une extension. Mais ce musée, c'est un bloc, donc on ne pouvait pas l'agrandir. Donc ce qui a été fait, c'est qu'une rampe a été ajoutée qui va du rez-de-chaussée au premier étage du musée, en s'allongeant jusque sur les toits de l'établissement. Donc ça fait une sorte de parcours en plus pour recevoir la donation des fonds.*

***D'accord.***

*Donc ça a été réalisé par un architecte, collaborateur de Le Corbusier. Donc c'est une structure en béton banché qui est assez intéressante au point de vue architectural, de l'histoire de l'architecture. Donc on ne pouvait pas la modifier. Mais le problème, c'est que cette pente elle était trop pentue pour que des personnes en situation de handicap moteur puissent la parcourir librement. Donc on a beaucoup parlé de ça avec la commission intercommunale d'accessibilité, donc on travaille avec des groupes d'experts d'usage qui sont composés de personnes en situation de handicap, donc les types de handicaps, et des personnes qui sont confrontées quotidiennement au handicap, parce qu'il peut y avoir un membre de la famille en situation de handicap ou autres.*

**Oui, bien sûr.**

*Et donc, ces personnes nous ont proposé une solution, c'est-à-dire qu'elles peuvent monter dans l'ascenseur et descendre cette pente pour pouvoir profiter du parcours, de ce qui est accroché le long de cette pente, plutôt que de la montée. Voilà, c'est plus simple pour des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, par exemple.*

**Bien sûr.**

*Donc le compagnon de visite numérique, on a réalisé un parcours à rebours. Malheureusement, le Covid est venu.*

**Perturber tout le monde.**

*Parce qu'il a fallu ensuite mettre un parcours pour tout le monde. Et donc, c'était le parcours logique, qui est donc de bas en haut, qui a été privilégié, et non pas le parcours dans l'autre sens.*

**D'accord.**

*Mais, en temps normal, les personnes en situation de handicap moteur peuvent donc descendre, et donc avoir un parcours sur le compagnon de visite dans le bon sens.*

**C'est bien ça.**

*Pour savoir où aller. Donc le compagnon de visite numérique, il nous a aidés à trouver une solution en ce sens.*

**Bien sûr. Et donc, ils en ont été satisfaits à la fin ? Les personnes qui l'ont utilisé, elles ont été contentes ?**

*On a eu, apparemment, de bons retours dans ce sens pour le handicap moteur.*

**D'accord.**

*Ensuite, j'ai été formée à l'audiodescription d'œuvres. Et au départ, on a réalisé des audiodescriptions, un parcours avec 10 chefs d'œuvres du musée audio décrits, mais il n'y a que du sonore, pas de tactile dans ce premier parcours. Et ce n'était pas très satisfaisant parce qu'il faut écouter 10 audio descriptions, ça peut peut-être être fastidieux pour une personne en situation de handicap visuel. Il n'y a pas de chose à toucher. Donc on a réalisé un autre parcours, mais qu'on n'a pas trop pu tester parce qu'on l'a mis en place juste avant le Covid, voilà.*

**Bien sûr. Et pour le tactile, ils auraient bloqué le tactile.**

*Oui. Donc les moulages étaient déjà en place, mais ils n'étaient pas en lien avec le compagnon de visite. Sur le compagnon de visite numérique, on a utilisé ces 3 moulages de 3 sculptures à toucher, avec un parcours adapté, qui durait une petite heure. Mais on n'a pas pu vraiment le mettre en place.*

**C'est en cours de création.**

*Voilà. Enfin, ça a été réalisé mais on n'a pas vraiment eu le temps d'avoir des retours. Donc les moulages étaient déjà dans le musée depuis la réouverture du musée, en 2018, mais quand on a mis les parcours avec les moulages sur le compagnon de visite, il y a eu donc la crise sanitaire, et donc on nous a demandé de retirer les moulages.*

**Malheureusement.**

*Oui. Donc vous voyez, le Covid vient, effectivement, compliquer la chose.*

**Oui, ça nous a compliqué les cartes. Ça, vraiment, je le confirme.**

*En enfin, on a un autre parcours aussi accessible sur le compagnon de visite numérique, c'est le parcours express. Donc il y a 10 œuvres avec des interprètes et des scènes filmées devant l'œuvre qui présentent l'œuvre en langue des signes française.*

**C'est magnifique ça.**

*Et donc, ça, ça a plutôt plu, on a eu quelques retours.*

**OK, c'est fantastique. Et pour le handicap mental, vous avez préféré quelle typologie ? Soit le parcours avec la tablette, ou soit d'autres modalités, d'autres dispositifs, ou plutôt une personne humaine ? Qu'est-ce que vous choisissez ? Selon vous, qu'est-ce qui est le plus adapté ?**

*Alors, là, on parle de la visite libre. Parce qu'à côté, on a un programme d'animations pour tous. Donc pour le handicap visuel, le handicap auditif, le handicap moteur, le handicap intellectuel et le handicap psychique, adulte et enfant. Donc là, on parle bien de la visite libre et d'un des outils que l'on a qui est le compagnon de visite numérique. Donc à côté de ça, en suivant les conseils d'une association avec laquelle on travaille sur le handicap intellectuel, on propose plutôt pour la visite libre d'adultes en situation de handicap intellectuel, les livrets faciles à lire et à comprendre.*

**D'accord. Vous avez préféré la modalité papier, standard. C'est peut-être eux qui se sentent plus sécurisés à pouvoir toucher les feuilles de papier ?**



*Voilà. Tout à fait.*

***Non mais je le conçois, je comprends tout à fait. Et pour la tablette, quand vous avez monté le projet, est-ce que vous avez pu bénéficier d'aides du budget de l'État, quelque chose pour le handicap, ou est-ce que c'était votre politique muséale et puis, stop, ce n'était pas du tout pris en compte ?***

*Alors, pour ces questions-là, je vous encouragerais plutôt à contacter mon chef de service, je pense qu'il vous répondra, il est assez disponible, à l'écoute. Donc je peux vous donner son adresse mail.*

***Oui.***

*Donc c'est xxxx@xxxx.fr*

***D'accord, c'est fantastique. Et votre modalité, quand vous parlez de la tablette, en fait, les personnes elles appuient sur une application qui est déjà préconstruite, ou vous avez proposé aussi des applications qu'ils peuvent télécharger sur leur téléphone ? Non, c'est seulement sur la tablette que vous proposez ?***

*Ah oui, donc il y a la tablette, effectivement, et la personne a aussi la possibilité d'accéder à l'outil sur son Smartphone, mais ce n'est pas sous forme d'application qui prend de la place sur l'appareil, c'est par wifi.*

***Ah oui, c'est bien ça.***

*Oui. Après, le wifi a des problèmes de connexion des fois, mais voilà.*

***Et en ce qui concerne les supports pour l'accueil, vous les donnez dans un prospectus, ils le savent par avance ? Ils l'ont lu dans le site ? Comment ils savent qu'il y a toutes ces belles choses ?***

*Alors, avant le Covid, on avait un livret d'informations générales accessible à l'accueil du musée et sur le site. Après, on a retiré ce livret d'informations générales parce que, par exemple, on a retiré des outils. Et à un moment, on n'avait même plus le droit, au mois de juin, je crois, de distribuer des livrets FALC, à l'accueil du musée.*

***Oh là là.***

*Donc, du coup, on a dû retirer cet élément d'information. Mais quand on a construit ces outils, on en a beaucoup parlé avec les associations sur Besançon et le grand Besançon. Donc c'est aussi les associations qui informent le public. Il faut toujours passer par les*

associations, les établissements, avec le handicap, pour informer les personnes. C'est vraiment le réseau qui fonctionne le plus.

**D'accord. Et en fait, la MDPH, par contre, eux, ils n'ont pas de listing des établissements culturels où ces personnes auraient pu aller, en fait ? Ça, c'est particulièrement étrange, je trouve.**

Effectivement, j'avais fait une demande, mais il ne me semble pas.

**Oui, parce qu'à la base, le point de référence, c'est quand même la MDPH. Et en fait, au fur et à mesure que j'ai fait mes petites recherches sur mon mémoire, l'interlocuteur numéro 1, indirectement, parce que, disons les parents, tous les gens vont en direction de la MDPH pour monter le dossier etc., donc ça aurait été vraiment bien qu'en parallèle, ils puissent mettre la liste des établissements.**

Il me semble que la MDPH n'est pas spécialisée dans l'aspect culture.

**Oui, c'est ça, ils ne doivent s'occuper que de l'administratif, et ils ont déjà tellement de charges qu'ils se disent « mon Dieu, si en plus on prend ça, peut-être... »**

Des fois, nous, avant, on déposait des programmes au début de chaque semestre là-bas. Mais si on leur confie des documents, des choses comme ça, de communication, ils peuvent les mettre à l'accueil.

**Et pour vous, la tablette, ça a apporté du public nouveau ou pas ? Parce que ces gens-là, ils seraient venus sans la tablette ? Peut-être pas.**

Après, j'ai l'impression que les publics en situation de handicap viennent surtout en groupe, avec des établissements ou des associations, donc pour des animations humaines, ou alors pour des visites libres. Et c'est plus souvent le Livret facile à lire et à comprendre qui est emprunté.

**D'accord. Et vous accueillez aussi des classes ULIS ou pas ?**

Oui, tout à fait.

**Et comment ça se passe avec les classes ULIS ? Parce qu'on ne sait pas toujours les handicaps qui sont présents dans une classe, donc c'est un peu le hasard.**

Alors, pour les enfants en situation de handicap intellectuel, ça peut être les IME, les [???], ULIS etc., on propose la même offre scolaire que pour les autres enfants. Donc pour les enfants en situation de handicap, on fait ça. Et par contre, on va leur proposer des

*animations, lors de leur réservation, qui va correspondre au niveau scolaire des enfants, et non pas à leur âge.*

***Ah oui, ça, c'est pas mal. C'est vrai. Et est-ce que vous pensez qu'à la date d'aujourd'hui, par rapport à ce musée, il y a encore des freins pour le handicap mental ? Non, c'est quand même assez bien encadré, en réalité, ils sont assez satisfaits ?***

*Alors, nous, on a le label Tourisme Handicap, au musée d'arts et d'archéologie, pour le handicap intellectuel. Donc handicap mental, pour moi, c'est handicap intellectuel, cognitif, et psychique. Et c'est 3 choses différentes. Donc est-ce qu'on parle bien du handicap intellectuel ?*

***Oui, oui, moi, je parlais du handicap intellectuel, en regroupant l'ensemble, en fait. Moi, souvent, je dis cognitif, mais souvent c'est pour dire intellectuel.***

*Oui, c'est le type de handicap qu'on rencontre le plus fréquemment. Et au Musée du temps, j'ai l'impression que les groupes sont satisfaits après les animations. Après, j'ai moins de retours sur les livrets FALC pour le Musée du temps.*

***En fait, on le voit peut-être tout simplement quand l'école elle veut revenir l'année suivante.***

*Oui, c'est vrai qu'on a beaucoup de groupes scolaires qui reviennent.*

***Voilà, c'est que c'est bon alors.***

*C'est plutôt encourageant.*

***C'est que c'est encourageant, c'est que c'est positif.***

*Il y a aussi des groupes d'adultes.*

***Écoutez, vous m'avez donné mille et une informations fantastiques qui vont vraiment être ultra utiles pour mon mémoire, je travaille vraiment dessus.***

*C'est bien.*

***Ce n'est pas facile. J'ai vu que vous aviez le label. Alors, certains musées ont mis des dispositifs, mais en fait, ils n'ont pas pris le label. Alors peut-être parce que c'est trop compliqué, peut-être parce que c'est contraignant, je ne sais pas.***

*Oui, effectivement, c'est quand même très compliqué de réaliser les dossiers pour le label, et puis de l'obtenir. C'est une démarche assez complexe, effectivement.*

***Mais est-ce qu'ils ont quand même mis quelque chose pour pouvoir vous aider ? Ou est-ce que c'est vous qui devez atteindre un niveau minimal ou ils ont quelqu'un qui vient contrôler et voir s'il y a tous les éléments qui répondent à leurs critères ?***

*Alors, il y a un groupe de 2 personnes qui vient, qui, dans un premier temps, nous conseille, nous dit tout ce qu'il faudrait faire. On s'appuie aussi sur la commission intercommunale d'accessibilité. Ensuite, on met les choses. Et ensuite, les conseillers reviennent, jugent si c'est bien ou pas. Et c'est en tout dernier lieu, quand les conseillers sont satisfaits, que le dossier peut passer en commission. Après, il n'y a pas des commissions tout le temps, donc ça peut prendre quelques mois.*

***OK. Écoutez, fantastique. Vraiment, je vous remercie. J'aurai une petite feuille qu'il faudra que je vous envoie pour avoir le droit, en fait, de retranscrire. Tout restera anonyme, dans tous les cas de figure, c'est juste qu'autrement, je n'ai pas le droit de le remettre dans mon mémoire. Ils sont catégoriques dans mon établissement,+ et ils veulent avoir la petite feuille.***

*D'accord.*

***Et puis, dans le futur, si vous voulez, je vous renverrai mon dossier de mémoire que j'espère présenter en septembre. Parce qu'avec le Covid, pour moi aussi, c'est un peu les montagnes russes.***

*Oui, pour tout le monde.*

***J'essaie de m'adapter à toutes les différentes situations mais, par exemple, la plupart des musées sont fermés pour les tout-petits, donc j'ai eu énormément de difficultés à avoir des retours de la part de ces structures qui, pourtant, sont énormes. Et donc, je vais voir encore si je le maintiens pour septembre ou si je le décale à l'année suivante, ne serait-ce que pour avoir un peu plus leurs voix à eux aussi. Parce que ce serait bête. Les destinataires les plus fragiles, je n'ai pas réussi vraiment à les contacter. Mais je les comprends, ils sont fermés, donc c'est pas leur faute non plus.***

*Après, nous, c'est un peu différent pour les musées du centre parce qu'on a eu une décision par arrêté préfectoral qui nous permet d'accueillir les scolaires. Là, en ce moment, les écoles sont fermées de toute façon.*

***Eh oui. C'est vraiment de tous les côtés, les écoles, les commerces, partout où je me tourne.***

*Oui. Donc nous on a eu une dérogation jusqu'à il y a deux semaines, on pouvait accueillir des classes, mais là, les classes sont fermées. Et l'arrêté est toujours en cours, donc on va voir si les classes vont pouvoir rouvrir pour pouvoir ré-accueillir les groupes scolaires au musée.*

*Bien sûr, ils sont vraiment contents, ça leur plaît. En tout cas, on va s'en sortir, on se vaccine, et bientôt.*

*Oui, c'est vrai, ça ne doit pas être évident, surtout pour vous les étudiants, effectivement, qui avez plein de projets.*

*Là, oui, pour moi. En tout cas, je vous remercie vraiment beaucoup, ça a été très gentil de votre part. Et puis, je vous envoie la petite feuille. Et dans le futur, je vous enverrai mon mémoire.*

*Moi je vous souhaite beaucoup de courage pour faire des études, effectivement, dans cette situation, et donc de mener à bien tous vos projets universitaires, et vraiment une bonne continuation.*

*Merci beaucoup. Bonne journée à vous, au revoir.*

*Merci, bonne journée. Au revoir.*

### **Interviewé 3**

*D'accord. Alors en fait, vu que c'est une interview, alors cette interview elle est en lien avec les musées, parce que moi je suis en Master en médiation, médiation et médiatisation des savoirs. Alors, c'est quoi ? C'est, en fait, dans le but de faciliter, de vulgariser ce qu'on explique dans les musées ou, disons, souvent, c'est aussi par rapport aux groupes scolaires, la manière dont on présente. Disons que je suis en formation pour devenir une médiatrice, que ce soit depuis les écoles, depuis différentes structures, sous différentes formes. Et actuellement, donc moi, quand j'ai démarré mon Master, c'était dans le souhait de travailler spécifiquement sur le handicap. Et donc, je me suis lancée sur ce mémoire qui, d'ailleurs, est plus compliqué que ce que je pensais. Disons, de manière externe, maintenant que je commence à approfondir la thématique, je me rends compte que c'est un peu plus ardu que ce qu'on peut croire, de l'extérieur.*

*D'accord.*

*Donc j'ai émis une hypothèse. Je me suis dit, si on mettait une tablette dans les musées, probablement, ce serait plus facile d'aider les personnes avec différentes fragilités. Et en plus, on peut plus facilement l'adapter au handicap de la personne.*

*Bien sûr.*

***Mais ce n'est pas la certitude, et peut-être que c'est l'inverse, d'ailleurs. Donc la structure dans laquelle vous êtes, puisque quand moi je fais une interview, c'est sur différentes structures, donc qu'est-ce que vous présentez, vous, dans votre structure, en général ?***

*Alors, donc nous, au Château royal de Blois, on a une tablette Histopad qui est proposée à l'ensemble des publics. Ce n'est pas un outil spécialisé pour le handicap. Après, en fait, on a demandé à Histoverly qui est l'entreprise avec laquelle on travaille, qui a développé l'Histopad pour la Château, on a demandé de développer, en fait, une version pour les personnes à mobilité réduite. Parce qu'en fait, au Château, les personnes à mobilité réduite n'ont accès qu'à une toute petite partie du Château, puisque nous n'avons pas d'ascenseurs, on n'a rien pour pouvoir monter dans les étages, et du coup dans les appartements royaux. Donc du coup, Histoverly a développé une version avec une visite, en fait, virtuelle, des appartements royaux pour les personnes à mobilité réduite pour qu'ils puissent voir, en fait, ce à quoi ils n'ont pas accès.*

***Bien sûr. Parce que l'établissement étant ancien, en fait, autrefois, les ascenseurs n'existaient pas, on va dire.***

*Voilà, c'est ça.*

***C'est ça, en fait. Je n'avais pas pensé à ça. Je comprends tout à fait. Donc c'était une bonne approche. Et donc, est-ce que ça a été compliqué donc la démarche, ça a été auprès d'un professionnel, c'est ça ?***

*Oui, oui, on a travaillé avec.*

***Et comment s'est établie la demande ? Disons, est-ce que c'est parce que vous vous êtes rendus compte que certaines personnes arrivaient et ne pouvaient pas monter, ou est-ce que c'est vous qui avez eu l'idée de faire ?***

*En fait, nous, déjà, au Château, on a le label Tourisme & Handicap, on a un groupe de travail, moi je suis référence Handicap, donc j'organise, en fait, des réunions avec tous les services du Château pour qu'on travaille sur des projets de médiation et des aménagements en faveur des personnes en situation de handicap. Donc ça faisait un moment, en fait, qu'on travaillait sur des projets pour l'accessibilité. On a fait les rampes, on travaille sur des projets de médiation. Mais du coup, quand on a mis en place l'Histopad au Château, du coup, on s'est dit que forcément, une version PMR, ce serait l'idéal.*

***Bien sûr.***

*Et donc, du coup, Histoverly, ils n'ont pas fait de difficultés. On a pu la développer. Alors ça s'est fait dans un second temps, on a d'abord proposé une visite pour l'ensemble des publics.*

*Et après, la deuxième année, en fait, d'exploitation de l'Histopad, on a développé cette version PMR.*

***Et en fait, donc, par rapport à la tablette, selon vous, maintenant que vous l'utilisez, disons, depuis combien de temps vous vous en servez, en fait ?***

*Depuis 2018, donc ça fait, on est en 2021, ça fait 3-4 ans.*

***D'accord. Et depuis que vous vous en servez, quel est le handicap qui est le plus prédisposé par rapport à la tablette ? Donc c'est resté celui à mobilité réduite, ou vous vous êtes rendu compte que d'autres handicaps s'y prêtaient assez bien ?***

*Non. Alors là, justement, c'est vraiment pour les personnes à mobilité réduite parce que, justement, on voudrait travailler avec Histoverly pour développer aussi des visites en langues des signes et de l'audio description.*

***D'accord. Donc vous êtes contente du résultat quand même du travail qu'ils ont effectué ?***

*Oui, oui, on est satisfaits. Pour nous, ça nous convient tout à fait. Après, ce qu'on essaie de voir en ce moment, c'est que la tablette, du coup, on leur met à disposition. Après, c'est vrai que pour l'instant, on n'a pas de salle, en fait, on s'est rendu compte que les personnes à mobilité réduite vont se retrouver avec leurs tablettes, leurs accompagnants, par exemple, continuer le parcours, monter aux appartements royaux, et les personnes, du coup, en fauteuils, se retrouvaient toutes seules et n'avaient pas vraiment de lieu pour consulter la tablette. Et ça, on trouve que c'est un frein parce qu'ils se retrouvent dans des salles d'architecture, des salles accessibles. Bon, ils se placent un peu comme ils peuvent, ou dans la cour. Mais ils n'ont pas un lieu calme où ils peuvent consulter.*

***Oui.***

*Voilà. Et donc justement, là on voudrait essayer de mettre une salle à leur disposition, une salle du coup, en rez-de-chaussée, ce qui n'est pas évident parce qu'on n'a pas forcément, pour l'instant, de place. Donc on est en train de voir ce qu'on pourrait leur proposer comme lieu où ils pourraient se poser pour consulter et être tranquilles.*

***Et quand vous avez fait, disons, ce projet, est-ce que vous avez pu bénéficier d'une aide de l'État, ou est-ce que ça a été seulement une démarche de votre part ?***

*Non, en fait, Histoverly se rémunère, en fait, nous on n'a pas payé pour qu'ils développent en fait, ce PMR. L'entreprise, en fait, se rémunère sur une partie des droits d'entrée.*

***Ah, d'accord, OK. Je pose la question parce que je fais la demande sur plusieurs musées et fréquemment, en fait, les musées les plus petits, surtout, ils s'arrêtent tout de suite sur la***

*partie budget. Et donc, je posais la question parce qu'au fur et à mesure, c'est vrai que si plus tard, le mémoire servira, peut-être que la partie budgétaire sera mise en avant parce que certains en ont le besoin mais n'y arrivent pas, d'autres, par exemple vous, vous avez trouvé une solution où la demande budgétaire auprès de l'État n'aurait pas été un élément bloquant du projet. Oui, ça c'est pas mal, comme modalité. Franchement.*

*Et alors après, oui, je vous écoute.*

*Est-ce que, parce qu'en fait, vous, vous êtes focalisés handicap physique, vous avez pensé aux LSF ? Et par rapport au handicap mental, est-ce que vous pensez que ça peut répondre, ou d'autres dispositifs sont plus adaptés ? Je ne sais pas, je pose la question.*

*Alors, nous, du coup, à un moment donné, on pensait peut-être proposer une version en FALC, par exemple. Mais du coup, en fait, moi je travaille beaucoup avec la responsable de médiation qui est au Château et qui, du coup, travaille avec moi sur la partie handicap. Et en fait, elle propose vraiment, on a un livret de visites en FALC qu'on a proposé, et on propose des visites adaptées pour les personnes en situation de handicap mental. Et on pense que c'est encore le plus accessible.*

*C'est celui qui correspond le plus à votre structure ? Oui, oui, pas de problème. Donc en fait, l'idée d'une application téléchargeable en FALC a été imaginée, mais après mûre réflexion, vous avez considéré que ce n'était pas la meilleure modalité d'approche pour ces personnes qui veulent.*

*Ouais, c'est ça.*

*Donc, dans ce cas de figure, en fait, il y a une personne humaine, et puis est-ce que vous avez des supports, des pictogrammes, qu'est-ce que vous utilisez comme autres moyens pour pouvoir leur permettre ?*

*Pour la visite guidée, pour les personnes en situation de handicap mental ?*

*De handicap mental, oui.*

*Ouais. Du coup, en fait, on a ce livret FALC qu'on a développé et la guide, en fait, se sert de ce livret pour [???]. Et on a installé en fait, à l'entrée du Château, un plan qui est un plan tactile avec aussi des picto. en FALC et des couleurs, des emblèmes etc., pour que dès l'entrée, le guide puisse se servir de ce plan tactile et que les personnes déficientes mentales puissent avoir une représentation un peu de la structure, assez simplifiée, et puissent toucher les emblèmes royaux etc.*

*Et quand vous les recevez, vous préférez qu'ils viennent en groupe, avec un éducateur, ou disons un accompagnement ? Ou vous préférez en individuel et en famille ?*



*Alors, les visites guidées pour les personnes en situation de handicap mental, c'est en groupe. C'est toujours des groupes, oui. Et du coup, en général, ils sont forcément accompagnés.*

***Et donc, ils ont un horaire, est-ce que vous choisissez un horaire où c'est plus adapté pour eux, ou est-ce que c'est n'importe quand ?***

*Oui, c'est ça, c'est sur réservation. Et puis après, c'est quand ils veulent, quand on a de la dispo et quand eux sont dispo aussi.*

***Et la documentation FALC que vous avez faite, vous l'avez faite en collaboration ou est-ce qu'ils vous donnent des avis ? Comment ça a été ressenti, comment ça a été fait, c'est vous directement ou est-ce que c'est une équipe, en collaboration avec une association, ou je ne sais pas ?***

*Alors, ouais, c'est ça, du coup, déjà, on a été 2 à suivre une formation FALC. Et ensuite, on a travaillé sur le document qui a été présenté à l'ADAPEI 41, les papillons blancs, qui est une association, en fait, et qui, du coup, a validé le contenu, nous a fait part de leurs impressions, des choses qui allaient, qui n'allaient pas. Et ensuite, ils sont venus et on a re-testé le livret avec eux lors d'une visite.*

***Et quand vous recevez des classes, est-ce que vous recevez des classes ULIS, de temps en temps ? Des écoles en fait, des classes ULIS ?***

*Ah oui, oui, bien sûr.*

***Et comment ça se passe, est-ce que vous donnez la tablette, ou est-ce que vous préférez la médiation avec une personne ?***

*Non, la médiation. Après, c'est vrai que pour les groupes, en règle générale, on propose quand même toujours la médiation.*

***D'accord. Et pour la tablette, c'est plus en famille alors ?***

*Oui. La tablette, c'est plus en famille. Plus pour le public individuel.*

***La tablette, elle est plus pour les enfants, ou pour quiconque ?***

*Pour quiconque, en fait, on a un contenu vraiment complet sur l'histoire, l'architecture du Château. Après, on a aussi de l'audio, enfin avec des instruments de musique qui sont présentés, et puis on a aussi, pour les enfants, un contenu ludique avec une chasse aux trésors, au fur et à mesure de la visite.*

***C'est vraiment bien fait, c'est sympathique ça.***

*Ah oui, c'est agréable franchement, c'est pas mal.*

***Et vous pensez que, par rapport à l'établissement que vous êtes, il puisse y avoir des freins pour les personnes avec fragilité mentale, ou avec tout ça, en fait, ils peuvent être très bien accueillis, c'est juste qu'il faut qu'ils le sachent ?***

*Alors, nous, c'est vrai que tous les services du Château, l'accueil, etc., tout le monde est sensibilisé au handicap, on a des formations régulièrement. Moi, c'est vrai que j'anime les réunions pour aussi sensibiliser à l'accueil des personnes en situation de handicap, donc il n'y pas de freins. Après, on aime bien que la visite soit préparée en amont, en général on envoie le livret FALC avant la visite, pour que l'éducateur ou l'accompagnant puisse un peu évoquer la chose avant.*

***Bien sûr, je comprends.***

*Mais après, il n'y a pas de freins.*

***Selon vous, la tablette, elle a apporté du public en plus ou, plutôt, elle est venue en tant que complément ?***

*Non, je pense qu'elle est plus venue en tant que complément. Après, pour nous, c'est un super outil, mais c'est vrai que, comme je vous le disais, pour des groupes, que ce soit des groupes scolaires, groupes de personnes en situation de handicap, on préfère toujours privilégier la médiation humaine, parce que du coup, on propose quand même des choses qui sont vraiment adaptées, on a des trames de visites spécialisées pour chaque type de handicap, et on essaie aussi de se coller vraiment à la demande du groupe.*

***C'est fantastique, je crois que vous avez répondu à toutes mes questions. Donc ça fait que, moi je raisonnais un petit peu par rapport à tout ce que vous avez dit, qu'en fait, la tablette elle est bien, mais pour vous, c'est plus par rapport au handicap que vous avez prévu au démarrage. Et par contre, en ce qui concerne le handicap cognitif, vous, vous auriez continué plutôt la modalité avec le contact humain et l'adaptation humaine, plutôt qu'une tablette. Mais vous pensez que la tablette, elle pourrait, ou ça reste quand même mieux, le fait que ce soit par des personnes humaines avec une adaptation systématique à chaque interlocuteur ?***

*Après, c'est un peu la politique de chacun, mais nous, on a la sensation que la médiation humaine, pour le handicap cognitif, c'est quand même plus, on arrive plus à faire passer des messages. On se rend compte que la tablette, on a l'expérience par exemple avec des enfants, quand on a des familles qui viennent au Château, prennent la tablette, et souvent des fois, des*

*enfants de 6 ans et moins ont la tablette, et en fait, on se rend compte que ça n'a aucun intérêt pour eux, en fait.*

**Bien sûr.**

*Ils ne regardent absolument pas l'environnement extérieur, enfin le Château, ils sont fixés sur l'outil tablette, et là, du coup, ça n'a pas vraiment d'intérêt, voilà, on trouve que ce n'est pas forcément l'idéal.*

***C'est pas le dispositif le plus, ce n'est pas le meilleur choix ?***

*Voilà, dans ce cas-là, oui, effectivement. Après, pour le handicap moteur, c'est vraiment un outil qu'on trouve idéal, et je vous dis, on essaie de développer aussi la visite en langue des signes et la visite aussi en audiodescription, donc l'outil est quand même hyper intéressant, pour le handicap. Et d'ailleurs, on a eu une entreprise qui s'appelle Linkout qui est avec l'association Musées en Centre-Val-de-Loire, et dans le cadre d'une mission culture santé. Et ils ont mis en place, au Château, une visite virtuelle, sur tablette du Musée des Beaux-Arts. Parce qu'en fait, le Château abrite le Musée des Beaux-Arts dans le l'aile V12, et donc ils nous ont fait une visite virtuelle du Musée des Beaux-Arts, sur tablette. Donc oui, c'est encore un outil en plus pour les personnes en situation de handicap.*

***D'accord. Et alors, moi, pour le peu que j'ai réussi à entendre des différents interlocuteurs, j'ai entendu que ceux qui avaient été contents, souvent, étaient ceux qui avaient un handicap auditif, parce qu'ils pouvaient le mettre très fort, et puis le réécouter plusieurs fois s'ils n'avaient pas bien entendu. Voilà, je fais remonter les sensations des autres. Est-ce que vous, vous corroborez avec ce qu'ils ont dit, ou vous pensez que pas particulièrement ?***

*Alors, franchement, ça, je n'ai eu aucun retour par rapport à ça. Je ne peux pas vous dire.*

***D'accord.***

*Après, peut-être effectivement que, oui, au moins, ils sont totalement libres, ils peuvent réécouter à l'infini s'ils le souhaitent, ça c'est sûr. Mais moi, je n'ai pas eu de retour de ce côté-là.*

***D'accord, ok, pas de souci. Je posais juste la question.***

*Oui, pas de souci.*

***En tout cas, je suis vraiment contente, ça m'aidera énormément par rapport à tout ça, parce que je me suis lancée dans cette thématique, ben peut-être comme vous quoi, et le thème est extraordinaire, il est ultra passionnant, mais c'est vrai que le choix des dispositifs, toutes***

*les raisons qui font qu'on va en choisir un plutôt qu'un autre, ou alors qu'on va devoir les ajouter les uns aux autres, c'est loin d'être simple, et c'est des choix qui sont assez, pour pouvoir faire les bons choix, il faut que ce soit quand même bien poussé, qu'on ait bien compris précisément ce qu'on veut donner comme message. Parce que par exemple, il y a une structure qui m'a dit « on voulait mettre la tablette aux personnes âgées, mais après ils ne regardaient plus le tableau », par exemple. Donc ils sont retournés en arrière, ils ont considéré que c'était mieux de ne pas leur donner la tablette. Donc voilà, je réfléchis sur tout ça, et je vais le mettre en avant dans mon mémoire, pour qu'il puisse ensuite être utilisé par d'autres musées. Parce qu'il y a des petites structures qui aimeraient bien s'adapter, la loi, elle est passée, et puis tout à coup, bon. Je vous remercie beaucoup d'avoir pris du temps.*

*Je vous en prie.*

*Et je serai obligée de vous envoyer le petit papier qui m'autorise à utiliser ma transcription, je vous l'enverrai par email.*

*Oui, oui, il n'y a aucun souci.*

*Et merci beaucoup, vraiment, c'est gentil.*

*Je vous en prie, je vous souhaite bon courage dans vos recherches.*

*Ah oui, oui, ça, c'est passionnant. Bonne journée, au revoir.*

*Bonne journée, au revoir.*

#### **Interviewé 4**

*Voilà, en fait, parce que vous avez tout à fait raison, le mémoire est un peu plus large, et ma question, en fait, quand moi, j'ai fait ma demande pour faire mon Master, j'ai donc choisi un Master en médiation et médiatisation du savoir pour apprendre à vulgariser les connaissances avec les moyens technologiques qui existent aujourd'hui, mais pas toujours. Et au moment où, en fait, j'ai commencé à regarder le thème du handicap, qui était celui pour lequel, moi, j'avais fait mon Master et j'avais fait ma demande, je me suis aperçue que c'était assez complexe, autant pour vous que pour eux, d'ailleurs, et les outils utilisés étaient variés. Alors, sur le moment, je me suis dit, mais avec la tablette qu'on utilise beaucoup, de plus en plus, dans les écoles, et beaucoup à la maison, est-ce que la tablette aurait pu répondre et aider, et éliminer peut-être un grand nombre d'autres outils. Mais peut-être que oui, peut-être que non, en fait. La question, elle est justement là. Et donc c'est pour cela, merci.*

*C'est un état des lieux.*

***Oui, parce que peut-être que vous vous en êtes aperçue, et vous allez me dire que non, nous, on la voulait pour autre chose, ou alors, on l'a utilisée ça ne marchait pas, ou, on n'a même pas songé à y penser, et en fait, [...].***

*Oui, jusque-là, on n'a pas énormément investi en direction de l'accessibilité par rapport aux tablettes. On a mis en place certaines tablettes, pour un jeu pour les familles, pour une approche ludique d'une thématique dans les collections. Donc la tablette, ça va être plutôt les jeunes, mais accompagnés de leurs parents, et accompagnée aussi d'un livret graphique.*

***Et est-ce que ça fonctionne au niveau jeux ? Est-ce que ça plaît, est-ce que ça attire du public ? Qu'est-ce que vous avez ressenti ?***

*Oui, ça fonctionne très bien, oui, ça attire des gens, ceux qui viennent exprès. Je ne pourrai pas vous donner des chiffres, mais oui.*

***Donc l'établissement est satisfait d'avoir fait cet investissement ?***

*Oui. Ça fait peut-être maintenant 2 ans et demi que c'est mis en place, 2-3 ans, oui, et oui, on est satisfaits, je pense qu'on fera notre expérience dans ce sens. Voilà, ça permet une autonomie des familles dans la découverte du lieu, voilà, comme je vous le disais, sur une thématique. C'est la thématique du bestiaire, des animaux.*

***Oui.***

*Et en même temps une approche ludique, et on a conservé, moi j'étais un peu dubitative peut-être, au début, mais ça fonctionne. Alors il faut quand même être plusieurs parce que pour manipuler la tablette, le livret où là il y a des choses graphiques, des choses à dessiner.*

***Et donc, c'est vous qui mettez à disposition les tablettes, ou est-ce que les gens utilisent une application ? Ou est-ce que vous avez aussi choisi l'application, ou vous vous êtes dit « oh là là, ça va être trop envahissant » ?***

*Non, c'est sur des tablettes. Il y a 15 ou 20 tablettes disponibles à l'entrée. Donc les agents du patrimoine sont formés, et mettent à disposition, et proposent aux publics aussi, des familles, ces prêts de tablettes, avec donc un support, et le livret jeux aussi, des crayons.*

***Et vous pensez que ça a augmenté le nombre de visiteurs, ou que c'est le même mais c'est seulement que ça a fait une modalité différente, une approche différente de la visite ?***

*Je pense que ça a attiré de nouveaux visiteurs ou, du moins, comme je vous disais, le public n'est pas forcément au courant, donc mes collègues le proposent à l'entrée, donc ce qui fait que c'est utilisé.*

***Donc ils cueillent l'occasion pour pouvoir tenter la tablette, en gros.***

*Pardon ?*

***Les gens cueillent l'occasion, quand ils sont à l'accueil, ils se disent tiens, on va tenter.***

*Mais je sais qu'aussi, des personnes avaient connu son existence, ou l'avaient vu sur le site quand on en faisait la promotion au début et venaient pour faire ce jeu. Donc c'est aussi un élément attractif.*

***Donc le bouche à oreille a fonctionné.***

*Le bouche à oreille ou, je vous dis, sur le site.*

***Le site aussi, bien sûr.***

*Voilà.*

***Et la tranche d'âge des personnes qui l'utilisent, ça serait laquelle, plus ou moins ?***

*Le jeu, l'approche est destinée aux 6-12 ans.*

***6-12 ans, d'accord. C'est pour savoir si c'était que les tout-petits, les plus grands, et les adolescents. D'accord. Et vous n'avez pas pensé de le développer aussi, enfin s'il vous plaît, pour le côté auditif, ou pour mettre du langage des signes, ou d'autres usages, ou vous préférez d'autres dispositifs parce que vous pensez que chez vous, il y a déjà d'autres modalités qui sont tout à fait efficaces ? Enfin je ne sais pas, je pose la question.***

*Non, nous déjà, il y a 3 ans, c'était un peu nouveau de s'emparer de la technique, du support des tablettes, et de modéliser comme ça, un jeu pour les familles. Donc en soi, c'était déjà une démarche. De plus, en fait, le développement de ce jeu, on l'a composé avec des étudiants, donc ça a été sur une année, même un peu plus, où il y a toute une promotion d'étudiants de l'école Émile Cohl, une école de dessin, d'illustration à Lyon.*

***D'accord.***

*Donc voilà, les étudiants sont venus, ont fait des projets, on leur a présenté le Musée, on leur a présenté les œuvres qu'on pouvait mettre en avant par rapport à la thématique du bestiaire, ils ont fait des propositions de jeux, de design aussi, bien sûr. Après il y a eu une sélection de quelques projets, et il a fallu mettre.*

***L'un des projets a gagné le trophée.***

*Non, c'est un agrégat en fait, ce n'est pas que tout le monde a gagné, mais ils étaient souvent par 3, et je ne sais plus s'il y a peut-être 6 ou 7 choix, étapes, qui ont été retenues, donc finalement ça fait plus d'une vingtaine d'étudiants.*

***Ah oui, c'est pas mal.***

*Donc ce qui est intéressant aussi, c'est que, du coup, on prend parfois une ligne graphique, ou quelque chose, mais là, sur la tablette, il y a des designs différents, des illustrations différentes, des approches différentes, donc une particularité.*

***D'accord. Et en ce qui concerne, par contre, le côté accessibilité, vous utilisez quels outils alors, en général ? Est-ce que c'est la médiation humaine, vous avez choisi celle-ci, ou peut-être d'autres médiations, qu'est-ce que vous préférez, vous ?***

*Oui, oui. Alors évidemment on est beaucoup, depuis toujours, sur la médiation humaine, et à répondre en fait, à la demande des personnes en situation de handicap, qui peuvent venir à nous, je pense notamment aux personnes aveugles qui, il y a une trentaine d'années, étaient venue frapper à la porte du Musée et demandaient des visites qui leur soient adaptées. Donc c'est comme ça que se sont créées peu à peu les visites, et les partenariats qui continuent. Et puis, j'ai encore quelque chose à dire par rapport à la tablette, on a, là aussi, il y a peut-être 3-4 ans, il y a un peu plus, on a mis au point un visio-guide en LSF.*

***Ah oui, bien.***

*Voilà, pour les personnes sourdes et malentendantes. Donc là, vous pouvez le voir sur le site d'ailleurs, il est accessible.*

***D'accord.***

*Donc moi j'avais vraiment à cœur que, oui, on puisse l'avoir sur les tablettes à disposition dans le Musée, mais qu'il soit aussi téléchargeable par tout un chacun, même en dehors du Musée. Et sur le site, il s'agit de 23 pistes qui évoquent à la fois l'histoire du Musée, les collections, et puis un grand nombre de focus sur les œuvres peintes, sculptées, ou objets d'art.*

***D'accord.***

*Et donc ça, c'est un projet, on a un centre d'interprétation avec lequel on est en partenariat pour les visites, lorsqu'on propose des visites en LSF, donc elles sont interprétées par des interprètes professionnels. Et donc voilà, par leur entremise, on a contacté aussi un comédien sourd, qui signe les textes, voilà, les 23 pistes du visio-guide.*

***D'accord. Et donc vous, vous recevez surtout des groupes alors, ce ne sont pas des personnes, disons, avec un handicap, qui vont être individuellement présentes à l'entrée, mais plutôt des groupes qui viennent, à une heure définie ?***

*Non, non, on n'a pas de préférence, on accueille tout le monde, que ce soit des individuels ou des groupes, mais là, le visio-guide donne l'opportunité aux personnes qui viennent en individuel, d'être libres, de visiter à leur gré et d'avoir un support.*

***Oui.***

*Sinon, bien sûr, depuis des années, là aussi, on fait une programmation, donc en partenariat avec plusieurs personnes sourdes et malentendantes, et il y a, en général 5 rendez-vous dans l'année, des visites, qui sont interprétées en langue des signes.*

***Donc les gens, s'ils reviennent chaque année, ou disons, si la structure continue, l'établissement qui est rattaché à vous ou qui vous sollicite, s'ils reviennent à chaque fois, c'est qu'ils sont contents, je suppose ?***

*Voilà, ils reviennent, mais après, il y en a des nouveaux aussi.*

***Et vous avez des réponses positives, est-ce que vous avez des retours de la part de ces personnes ?***

*Oui, oui, parce qu'on fait un bilan chaque année, oui, ce qui va, ce qui ne va pas.*

***Et ensuite, par rapport à, juste un instant, à la tablette, est-ce que vous, vous aviez eu un financement de l'État ? Ah oui mais de toute manière, ce n'est pas un financement du handicap, puisque c'était pour du ludique, donc ça n'a pas. Par contre, je remarque, c'est que vous travaillez systématiquement avec les associations. Vous ne l'avez pas travaillé tout seuls, ou vous n'êtes pas passés par des entreprises alors, vous avez tout fait en collaboration avec l'association, ou avec des personnes qui sont avec le handicap, de manière à ce que ce soit vraiment utile, que ça réponde bien aux destinataires ? Ce n'est pas quelque chose que vous avez créé.***

*Oui, oui. On travaille toujours en collaboration. Là, on est par exemple sur un projet de maquettes tactiles et de plans tactiles de notre lieu, donc qui s'adresse au départ aux personnes aveugles, mais qui s'adressera à tout le monde.*

***Ah oui, oui, les enfants, ils adorent ça.***

*Et là, on a un groupe de partenaires, bon, qui font partie d'associations, mais qui sont des individus intéressés et fidèles à nos visites au Musée, les visites du bout des doigts. Et donc, eux, ils viennent un peu en tant d'experts au Musée, pour nous dire voilà, là on a travaillé*



*avec l'entreprise, il y a eu une ébauche de cette maquette, enfin des prototypes plutôt, et donc grâce à leur découverte, leurs commentaires, leurs avis, on peut rectifier, moduler ce qui est à revoir.*

***Et selon vous, c'est lequel, le handicap qui est le plus fréquent, disons ?***

*Ah oui, je l'avais mis. Alors c'est difficile, faudrait peut-être que je demande à des collègues. Mais moteur, je pense.*

***Je posais la question parce que disons que certains ne se voient pas, donc c'est vrai que c'est un petit peu compliqué. Est-ce que vous recevez des classes ULIS, avec inclusion ?***

*Oui.*

***Comment ça se passe avec eux, vous pensez que c'est compliqué à gérer, est-ce que vous leur donnez des horaires particuliers, ou est-ce que tout se passe très bien ? Je ne sais pas, je pose la question, je demande.***

*On est plusieurs à en recevoir. En général, donc on est prévenus, on sait qu'on va recevoir une classe ULIS. On peut avoir au préalable, un rendez-vous téléphonique avec l'enseignant. Voilà, c'est toujours bien dans ces cas-là, pour vraiment, être au point sur le thème, ce qui a été réalisé déjà en classe, voilà, pour pouvoir bien rebondir et ajuster. Et puis c'est utile quand même, dans ces cas-là, de ne pas tout miser sur le regard, l'observation et les échanges, mais avoir des temps un peu de pratique, de desseins, voilà. On va adapter.*

***D'accord. Et par rapport au handicap mental, ou cognitif, est-ce que vous donnez des documents, je ne sais pas, vous utilisez des pictogrammes, ou vous donnez des documents un peu plus faciles, ou non, c'est plutôt une adaptation au niveau de la médiation humaine ?***

*Des documents pour quoi ? C'est-à-dire que si on est avec les personnes, on ne leur donne pas de documents. On peut leur donner un document support pour dessiner, oui, bien sûr.*

***Non parce que des fois, ça arrive, mais en fait c'est vrai que ça dépend aussi de la typologie des visiteurs, je suis d'accord avec vous. Ce n'est peut-être pas avec votre Musée. Mais certains proposent à l'enseignant un petit support, en Facile à lire et à comprendre, avant qu'ils arrivent, de manière à ce qu'au moment où ils ont la visite, ils puissent déjà avoir, entre parenthèses, travaillé en classe, compris un petit peu ce qu'ils vont voir et ce qu'il faudra faire. Mais après, c'est vrai que d'une typologie de visite à une autre, ce n'est pas obligatoirement le bon outil.***

*Oui, oui, non mais, c'est bien de préparer, c'est vrai que c'est toujours mieux quand les élèves, quels qu'ils soient, sont préparés. Mais voilà, nous ce qui est important, pour moi en*

*tout cas, c'est s'il y a eu au moins un échange téléphonique, comme ça, ça permet de vraiment sentir les choses, ce qui peut être bien et voilà. Et puis après, c'est dans l'instant qu'on s'adapte aussi. Ça permet de préparer du matériel en amont, si on a eu un entretien auparavant.*

***Bien sûr, comprendre le cadre à mettre en place, c'est ça.***

*Et puis, récemment là, on a travaillé justement à un fascicule FALC, donc là, il est sous presse.*

***C'est super.***

*Donc c'est vrai que vous avez raison, on pourra l'envoyer aux écoles, aux ULIS.*

***Pour vous, je pense que, si j'ai bien compris, il faut surtout qu'ils perçoivent les choses. Mais en fait, si c'était un Musée de l'histoire, ça facilite l'enseignant, et peut-être aussi l'enfant. Mais c'est juste, des fois, à l'inverse, on souhaite qu'ils découvrent et qu'ils ressentent. Donc tout dépend un petit peu la politique du Musée, c'est ça. Ce n'est pas si simple.***

*Oui, c'est selon les projets. Mais c'est vrai que nous, la majorité des enseignants, mais je ne parle pas des enseignants de classes « lambda », entre guillemets, ils viennent, ils disent voilà, on va travailler ce thème, mais vous êtes le point de départ, le Musée. Voilà. Ou alors, il y a l'extrême inverse, il y en a qui nous écrivent avant : « quelles œuvres on va voir ? ». Donc il faut un juste-milieu. C'est bien que les enfants soient informés d'où ils viennent, ce qu'ils vont voir, voilà. Alors ce qui peut être vu, et par tous finalement, c'est sur le site, il y a des petits films aussi, d'approche du Musée. Donc voilà, selon l'âge, ça peut déjà donner une approche.*

***Ah oui, ça, ça peut bien les aider, en support de démarrage, c'est pas mal ça.***

*Voilà, ou même si, par exemple, on axe plus la visite sur les sculptures, il y a une petite approche aussi vidéo sur les structures. Et donc, ce document FALC, il va être disponible en papier à l'entrée du Musée, et puis je pense, là faut que je vois, qu'il va être aussi sur le site. Il va être téléchargeable, et ça serait l'idéal oui, qu'on puisse le transmettre à certaines écoles, certaines structures.*

***Je suppose que quand ils auront la documentation, certains, tout à coup, apparaîtront. Après, c'est pas sûr, peut-être que ça ne changera rien, ça, je ne sais pas.***

*Et puis donc ce document, là, on a reçu, on était 2, on a suivi une formation en ligne, et puis ensuite, on a travaillé avec un ESAT.*

***D'accord, c'est bien ça.***

*Donc, là aussi, ça rejoint ce que vous disiez tout à l'heure, en partant vraiment des besoins, des attentes.*

***Et quel est le handicap le plus compliqué à gérer quand vous êtes sur place ? Avec lequel vous avez le plus d'appréhensions ? S'il y en a hein, des appréhensions, ce n'est pas obligatoire. Je ne sais pas, je demande.***

*Ça, vous me demandez personnellement ? J'essaie de répondre de manière plus générale mais, personnellement, non je ne sais pas, peut-être c'est le handicap psychique, sur lequel on a moins de prise. Mais en fait, nous vraiment, notre principe, c'est d'accueillir. On n'est pas des soignants, je veux dire.*

***Ah bah non, non, bien sûr, de toute manière vous avez les éducateurs, etc.***

*Oui. Mais d'accueillir le plus possible les gens en situation de handicap, comme tout le monde quoi.*

***Oui, oui, vous avez carrément raison.***

*Donc du coup, ça dédramatise aussi, je veux dire. Voilà, ça dédramatise l'accueil.*

***Oui, je comprends. Écoutez, plus ou moins, je vous ai posé l'ensemble des questions. Parce que disons que c'est que certaines structures, par exemple, j'ai eu un Château, ils m'expliquaient qu'ils ne pouvaient pas mettre de modalités pour accéder au premier étage, parce que la structure est vraiment très ancienne, et c'était impossible. Donc pour eux, en fait, certaines fragilités ou modalités, certaines situations étaient plus désagréables que d'autres. À l'inverse, c'est vrai que certaines personnes étaient plus adeptes par rapport à l'autisme où on ne sait pas trop comment ils vont se comporter. Mais probablement aussi que vous avez été formée.***

*Non, non, je n'ai pas été formée, non.*

***Non ? Vous avez de l'expérience.***

*Non. Et puis, moi à mon époque. Là, ça fait 23 ans que je suis dans ce Musée, voilà puis il y avait une expérience avant, donc voilà, à l'époque, non, ça se faisait beaucoup moins, les formations.*

***Et le label, vous y avez pensé, ou ça n'intéresse pas le Musée, à la date d'aujourd'hui ? Il y a un label Handicap, mais je ne sais pas si...***

*Si, si, on y a pensé, on a eu des réunions, je ne sais plus trop où ça en est. Et nous, le problème, c'est que c'est aussi un ancien bâtiment, donc physiquement, donc oui, c'est quand même possible d'aller partout, mais parfois c'est quand même complexe.*

***Voilà, comme pour le Château, en fait.***

*Oui.*

***C'est un petit frein ça. C'est vrai que dans une structure qui est en cours de construction maintenant, c'est peut-être plus facile.***

*Bien sûr. Mais sinon, au point de vue accueil, nous on accueille toutes les personnes en situation de handicap. Tout à l'heure vous me demandiez là où j'avais le plus d'appréhensions, voilà je voulais juste vous dire qu'on est un certain nombre dans notre équipe, on est 14 médiateurs culturels, donc en fait, on est assez polyvalents, mais certains accueillent plus les personnes en situation de handicap, et parmi les handicaps, moi j'ai, par exemple, plus l'habitude d'accueillir les personnes aveugles, les personnes sourdes.*

***Bien sûr, bien sûr, je le comprends.***

*Depuis pas mal d'années maintenant, les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer.*

***Oui, bien sûr. Surtout qu'on a une population vieillissante, donc ça c'est un public qui va être de plus en plus normal.***

*Oui, oui, mais j'accueille aussi des personnes en situation de handicap mental, psychique, voilà.*

***Vous avez vraiment répondu à toutes mes questions et vous avez été extraordinaire, je vous remercie. Et puis, je souhaite à toute l'équipe de médiation de poursuivre, parce que c'est vraiment un métier très, très beau, et c'est plus compliqué que ce que j'ai pensé au démarrage. Quand on est de l'extérieur, on n'imagine pas qu'on pense à tout, en passant par l'étiquette, la luminosité, etc. C'est à force d'approfondir que je découvre tous ces éléments qui sont vraiment très nombreux, et votre métier, il est loin d'être simple, et il est vraiment, sous certains angles, très technique, et sous d'autres, beaucoup en relation à l'être humain. Et ça demande une adaptation constante, les médias je commence à me dire, voilà, c'est un métier très polyvalent et extraordinaire. Alors je vous remercie beaucoup pour le temps que vous me dédiez.***

*Tant mieux. Vous avez bien cerné les choses.*

*Ah oui. Non mais je suis vraiment contente, oui. Je vous enverrai un petit papier, parce que je dois vous faire signer que je suis autorisée, ça restera anonyme, je mettrai jamais votre nom, il n'y aura jamais rien, mais juste pour la transcription.*

*D'accord. Oui, oui. Non mais peu importe, vous pouvez mettre mon nom. Et puis je veux bien, quand vous aurez fini votre étude, je veux bien.*

*Avoir le mémoire ? Mais bien sûr, il n'y a aucun souci, avec grand plaisir, vu le temps que j'y mets.*

*Ça m'intéressera, c'est comme ça aussi qu'on avance.*

*Oui. Et puis là, en fait, les petits musées, j'ai eu énormément de mal à les joindre, puisque pour la plupart, ils sont tous fermés, donc je dois voir si je vais prolonger. Parce que tant qu'ils ne sont pas ouverts, les petites structures surtout privées, je n'arrive pas à les joindre, automatiquement les pauvres. Donc je croise les doigts pour que le gouvernement réussisse à gérer cette crise, que tout le monde aille se vacciner, et qu'enfin ils puissent rouvrir.*

*Ouais.*

*Mais je vous l'enverrai, ne vous inquiétez pas. J'ai bien ça en tête. Merci beaucoup Madame, bonne journée à vous, au revoir.*

*Oui, bonne journée également, au revoir.*

## **Interviewé 5**

*Je vous remercie vraiment d'avoir accepté de faire l'entretien, parce que ce n'est pas facile actuellement avec le Covid, j'ai beaucoup de mal, et le thème est passionnant et complexe, alors ça fait que c'est bête de ne pas réussir à avancer dans ce type de travail, à cause de ça quoi.*

*Oui, bien sûr. Vous avez du mal à trouver des gens qui vous répondent dans les musées ?*

*Eh oui, parce que la plupart des musées en fait, je suis en train de le faire sur le Rhône-Alpes, mais le Rhône-Alpes est composé d'énormément de petits musées qui, en fait, étaient jusqu'à aujourd'hui, fermés.*

*D'accord, et vous ne trouviez personne par téléphone, ou par mail ?*

*Et non, exactement. C'était ça. J'ai eu de très grosses structures qui ont répondu, mais en fait, les toutes petites, personne n'a répondu. Et c'est bête, parce qu'en fait c'est très*

*important. Leur parole, leur difficulté, elle était justement là, et ils étaient injoignables, les pauvres.*

*Bien sûr.*

*Mais ce n'est pas leur faute, c'est ce qui a occasionné cette malchance.*

*Non, non, bien sûr.*

*Donc en fait, je me suis inscrite à un Master. Déjà une première chose, est-ce que vous pouvez m'autoriser à vous enregistrer, je vais m'en servir pour juste mes notes et mes données, j'en ai besoin.*

*Bien sûr, c'est plus facile.*

*Et attendez voir que je regarde. Et donc en fait, je voulais vous faire une interview pour savoir si, parce que dernièrement, les législations ont favorisé l'accès aux musées, aux personnes qui ont des fragilités de différents types, que ce soit handicap cognitif, handicap visuel, etc. Et dans la mise en pratique, en fait, je voulais un petit peu vous demander si ça a été effectué, pas effectué. Le but, c'est de comprendre comment ça a été mis en place, et quand moi j'ai fait ma démarche, dans le cadre de mes études, j'ai supposé, j'ai émis l'hypothèse que la tablette pouvait être un moyen qui aidait assez facilement à ouvrir les portes à plusieurs de ces typologies de problématiques, puisque c'était adaptable. Mais peut-être que oui, ou peut-être que non, et si non, est-ce que les choix effectués ont été meilleurs, ou voilà, les impressions, ce que vous avez ressenti, et les difficultés que vous avez, vous, à mettre en place quoi que ce soit, parce que ce n'est pas très facile.*

*Non, non, ce n'est pas évident, effectivement. Alors nous, on est deux médiatrices dans le service. Du coup, on ne peut pas répondre à toutes les demandes, déjà.*

*Oui, bien sûr, je vous comprends.*

*On a beaucoup de mal à répondre à toute la demande, on ne peut pas être partout, sur tous les publics en même temps, donc notre public phare, c'est le public scolaire.*

*Bien sûr.*

*Donc dans le cadre de l'accueil du public scolaire, on peut être confrontés à des élèves qui ont des handicaps.*

*Oui, avec l'inclusion.*

*Voilà, exactement, avec l'inclusion. Donc la difficulté, en fait, d'accueillir ces enfants-là, enfin c'est la même difficulté que rencontrent les enseignants, c'est que ces enfants-là, ils sont un peu noyés dans le groupe.*

***Mais oui, bien sûr, mais justement, c'est ça. C'est que le public arrive, en plus, vous ne savez pas si dans un groupe.***

*On les découvre quand ils arrivent.*

***Oui, c'est ça, parce que, encore quelque part, ils ont un petit avantage, c'est qu'en début d'année, ils découvrent qu'elle sera leur classe, et puis ensuite, il y a un suivi avec les parents. Alors que pour vous, en tant que structure, je trouve que la difficulté, elle est majeure, en fait. Donc ça m'intéresse de comprendre comme vous percevez les choses, et ce qui se passe.***

*Alors, ces élèves-là, on les identifie dans le cadre des groupes scolaires. On les identifie soit en amont, parce qu'on va faire un projet avec la classe, donc on va recevoir la classe en plusieurs séances, et donc on a des réunions de préparation avec l'enseignant.*

***Bien sûr.***

*Et à chaque fois, on demande s'il y a des enfants aux besoins spécifiques.*

***Bien sûr.***

*De manière à ce qu'on puisse déjà les identifier, et ne pas commettre d'impair non plus. Parce que parfois, les enfants qui ont un handicap cognitif, ou des troubles du comportement, peuvent avoir des réactions qui peuvent nous faire réagir de travers, en fait. Ça peut être parfois perçu comme, comment dire, pas de l'impertinence, mais vous voyez.*

***Oui, oui, d'accord. Je comprends tout à fait. C'est vrai, parce qu'on ne peut pas vraiment savoir ça, c'est très compliqué à savoir.***

*Voilà, c'est ça, c'est pas écrit sur son front à ce gamin.*

***Non, justement.***

*Du coup des fois, enfin moi en tout cas, quand je commence un projet avec un enseignant qui va venir plusieurs fois, je lui demande de me dire s'il a des enfants aux besoins spécifiques, et du coup je peux les identifier, identifier cet enfant, et puis adapter mon intervention auprès de lui, pendant la visite. Mais je ne vais pas pouvoir m'adresser à lui pendant toute la visite. C'est-à-dire que j'adapte mon discours à toute la classe, et parfois je vais m'adresser plus*

*particulièrement à lui, parce que j'ai le temps, parce que les autres enfants sont partis faire une activité, et que je peux m'adresser particulièrement à lui.*

***Je comprends.***

*Mais ce n'est pas toujours évident. Donc ces enfants-là, on peut les identifier en amont, donc ça, c'est top. Mais parfois, on les découvre pendant la visite, parce que l'enseignant ne nous prévient pas, parce qu'il ne peut pas nous prévenir, parce qu'il va juste faire une seule visite. C'est la première fois qu'il vient, donc du coup, on le découvre pendant la visite, et bon, on essaie parfois d'intervenir comme pour le premier cas, mais ce n'est pas toujours évident.*

***Je comprends.***

*Dans la gestion d'un groupe, ce n'est pas évident de faire de l'individuel.*

***Oui, bien sûr. Et c'est le problème qu'ils ont eux aussi en classe d'ailleurs, je dirais.***

*Bien sûr.*

***C'est très compliqué.***

*Et puis nous, quand une classe elle vient pour 2 heures, on a énormément de choses à leur faire passer. Et du coup, on fait passer tout ça, et parfois, cet enfant-là peut se retrouver un peu de côté. Il est quand même accompagné par la navette la plupart du temps, donc ça se passe bien, mais c'est vrai qu'on a du mal à s'adresser à lui de manière particulière, dans ce cadre-là.*

***Et si vous avez su en avance, quelles sont les types de solutions que vous réussissez, ou en tout cas, que vous tentez de mettre en place ? Est-ce que c'est surtout du facteur humain, ou est-ce que vous utilisez des objets en particulier, ou des soutiens quelconques, ou vous demandez une personne en plus, je ne sais pas, je demande, parce que c'est un peu chaque maison sa recette.***

*Oui, c'est surtout du facteur humain. En tout cas, on n'a pas d'outil numérique dans ce cadre-là, dans le cadre scolaire on n'a pas d'outils numériques. Et après, si on demande, par exemple, à un moment, de dessins ou de croquis, on va plus particulièrement aider l'enfant à faire son dessin ou son croquis. Si c'est un jeu de manipulation, les autres vont le faire en autonomie, et on va le faire avec ce gamin-là.*

***Oui.***



*Enfin, ça peut être l'utilisation d'outils pédagogiques qu'on utilise pour les autres, qu'on va essayer d'utiliser avec lui pour faciliter sa prise en charge. Ce n'est pas des outils spécifiques qu'on a créés pour ce type d'enfant, dans le cadre des groupes scolaires.*

***D'accord. Et par exemple, s'il a une difficulté visuelle, est-ce que vous avez des petites choses que vous rajoutez, au niveau tactile, ou je ne sais pas, d'autres idées, est-ce qu'il y a peut-être un matériel audio ou il peut mettre plus fort, ou quelque chose ?***

*Non, on n'a pas de type d'outil, en tout cas on n'a pas encore utilisé. On a créé des œuvres tactiles avant le Covid, mais c'est encore dans les cartons, on n'a pas encore eu le temps de les mettre en place. On a fait toute une démarche d'aller consulter nos collègues du Musée des Beaux-Arts de Grenoble.*

***D'accord.***

*Qui sont hyper calés sur les troubles visuels, et les personnes porteurs de handicap visuel.*

***D'accord.***

*Donc on est allés voir nos collègues, pour voir ce qu'elles faisaient. Elles nous ont accueillies, on a assisté à une visite dédiée au handicap visuel, on a pu voir leurs outils, leurs œuvres tactiles. Elles ont aussi un four à encre thermo-gonflable, vous connaissez ?*

***Non, je ne connais pas.***

*Alors ça, c'est de l'encre, qu'on applique. On se voit pas, mais on prend une œuvre, enfin un visuel d'œuvre, on reproduit les lignes principales de construction de cette œuvre sur un papier qui est thermo-gonflable.*

***Bien, j'ai compris ce que c'est, ça doit être fantastique ça.***

*Oui. Alors ça, ce papier thermo-gonflable, il est vendu par l'association Valentin Haüy.*

***Oui, qui est fabuleuse, une association extraordinaire, je trouve, dont je ne connaissais pas l'existence, d'ailleurs, avant de faire ce Master.***

*Et du coup, on peut acheter une ramette de papier, bon qui coûte très cher, c'est 1 euro la feuille, auprès de cette association, on reproduit les lignes principales sur cette feuille de papier, et cette feuille de papier, on la passe dans un four, qui fait gonfler l'encre, et du coup, les lignes principales de l'œuvre, les lignes de construction, elles se retrouvent en relief sur le papier.*

***C'est extraordinaire.***

*Ouais, c'est super. Et c'est un outil qu'elles utilisent, nos collègues de Grenoble, et qu'on avait envie d'utiliser aussi, mais du coup, on n'a pas pu le mettre en place, pour décrire une œuvre.*

***En tout cas, dans le futur, ça sera quelque chose qui deviendra concret, et qui vraiment facilitera, aidera beaucoup ça.***

*Oui, tout à fait. Donc on a pour projet, mais c'est encore dans les cartons, comme je vous dis, de proposer des visites aux handicaps visuels.*

***Bien sûr.***

*Aux personnes porteuses de handicap visuel, avec ce type d'outils. On a aussi reproduit quelques œuvres de nos collections avec des matériaux qu'on avait, il y avait de la mousse, des cailloux, enfin il y a pas mal de choses. Je pourrai vous envoyer des photos, si ça vous intéresse.*

***Oui, bien sûr, je vous dis, en plus je vois que la solution, très fréquemment, c'est un inter-échange entre les musées, qui permet une progression. Parce que, pour montrer les choses qui ont fonctionné et pas fonctionné, il y a une forte communication entre vous.***

*Oui. Le partage d'expérience, c'est primordial.*

***Parce que sinon, dans ce secteur-là, c'est vrai que c'est assez ardu.***

*Oui, bien sûr. Rien de tel que d'avoir le retour d'expérience du terrain.*

***Donc, ce que vous avez vu chez eux, ça vous a plu, et ça vous a enrichis, ça vous a permis d'imaginer quelque chose qui peut résoudre certains problèmes chez vous, et vous permettre de les accueillir, d'améliorer l'accueil, c'est chouette ça.***

*Tout à fait. On était allés voir une expo aussi, qui avait été réalisée par le Musée des Beaux-Arts de Lyon.*

***D'accord.***

*Qui s'appelait Prière de toucher.*

***Ok.***

*Et du coup, c'est eux qui nous avaient donné l'idée de reproduire des œuvres avec des matériaux comme du tissu, du papier, de la mousse, des cailloux. Alors ça, c'est encore dans les cartons, on n'a pas encore eu le temps, on a été fauchés dans notre élan.*

***Oui, à cause, du Covid. Mais on va enfin se vacciner, on va enfin s'en sortir.***

*Oui, exactement.*

***Par contre, alors après, s'il y a une autre fragilité, le handicap cognitif pour vous, c'est un petit peu celui qui est le plus délicat, ou en tout cas, comment vous le ressentez celui-ci, comme handicap ?***

*Alors, pas forcément le plus délicat, parce que nous, on est un monument historique. On est un Château du Moyen-Âge, donc déjà, on ne peut pas accueillir 2 personnes en fauteuil roulant.*

***Ah oui, oui.***

*Donc déjà, je pense que le point le plus délicat au niveau du handicap, c'est celui-là. On ne peut malheureusement pas, parce qu'on a des escaliers en vis, on ne peut pas installer d'ascenseur parce que c'est un monument historique.*

***Tout à fait.***

*Donc le point le plus délicat, au niveau du handicap, c'est plutôt celui-là, selon moi. Après, moi j'aime particulièrement le public des IME.*

***Oui, justement, j'allais vous demander.***

*Que j'essaie d'attirer. Mais j'ai beaucoup de mal, en fait, à les faire venir jusqu'à moi.*

***D'accord.***

*Même les classes ULIS, j'ai essayé de les faire venir, mais j'ai un peu du mal à trouver les bons interlocuteurs. Mais pour moi, le facteur humain, il est primordial dans la prise en charge de ce type de public.*

***Et est-ce que vous avez proposé, disons des supports faciles à lire et à comprendre, ou disons avec un vocabulaire ?***

*Non, mais ça, on y avait pensé à un moment, pour nos fiches de salles. Mais comme on est en pleine reprise du parcours permanent, là toutes les salles sont réinstallées les unes après les autres.*

***Oui, bien sûr, je comprends.***

*On a les salles beaux-arts qui ont ré-ouvert l'année dernière, là cette semaine, c'est les salles ethno qui ré-ouvrent, et donc on aimerait beaucoup effectivement, on avait une personne de la mairie d'Annecy qui nous avait sollicités, je ne connaissais pas en fait, le langage facile à lire et à comprendre.*

***Oui, moi non plus.***

*Et on aurait aimé, effectivement, faire nos fiches de salles, pour proposer ce type de lecture, dans les salles directement.*

***Parce que peut-être que là, tout à coup, ce public deviendrait ?***

*Oui, effectivement. Ils viennent tous seuls. Des fois ils viennent en visite, alors à chaque fois on leur dit qu'il faut revenir, qu'on peut faire des projets avec eux, qu'on s'adapte, mais ils ne reviennent pas. Alors, est-ce qu'ils ne reviennent pas parce qu'ils ont l'impression que ce n'est pas pour eux, est-ce qu'ils ne reviennent pas parce qu'ils sont dans d'autres projets, qu'ils n'ont pas les moyens de débloquer du temps pour monter des projets avec nous, je ne sais pas. Peut-être qu'on n'a pas trouvé la bonne entrée, je ne sais pas.*

***Et donc en fait, ils ne reviennent pas dans un deuxième temps, et vous n'avez pas posé la question ?***

*Non, parce que, alors l'année dernière, j'avais eu un groupe d'IME, je leur avais fait la visite des monuments historiques, qui est une visite hyper active, où on fait beaucoup participer le public, et ça avait super bien fonctionné, et à la fin j'avais pris l'adresse mail du responsable du groupe, et je lui avais écrit derrière pour lui re-proposer qu'on pouvait travailler ensemble, et il ne m'a jamais répondu.*

***D'accord, d'accord.***

*Donc après, c'est pas évident de recontacter la personne quand elle ne vous répond pas, vous ne savez pas trop pourquoi. Et puis après, il y a eu le Covid.*

***Oui, peut-être que tout simplement, il a été déplacé ailleurs, et qu'en fait, il y a une autre personne à sa place, tout simplement.***

*Peut-être.*

***Mais on ne peut pas le deviner, c'est vrai que ça, c'est embêtant, et pourtant, c'est vrai qu'une communication avec les structures, ce serait bien, parce qu'on ne peut pas deviner le matériel dont ils ont besoin, c'est sûr, je vous comprends.***

*Ouais, c'est ça. Et on ne peut pas comprendre ce qui, peut-être, leur fait peur, et on ne peut pas travailler à casser ces peurs justement, pour leur permettre de revenir quoi, sans appréhension.*

***Oui, je comprends.***

*Je ne sais pas. Et puis, comme je vous disais tout à l'heure en introduction, on est que toutes les deux.*

***Oui, c'est énorme.***

*Donc c'est un peu difficile.*

***Je me suis aperçue que de créer ce matériel, parce que c'est un petit peu du hors-standard, c'est très chronophage, en fait.***

*Ben oui, tout à fait. Là, on est en train de créer une mallette pédagogique pour les maternelles, qu'on aimerait sortir à la rentrée scolaire prochaine, mais heureusement qu'on était fermés, sinon on n'aurait jamais eu le temps de faire tout.*

***Oui, je comprends, je comprends. Par contre, le matériel pour les maternelles, il est probable qu'il soit adaptable à eux.***

*Mais tout à fait.*

***Parce qu'en réalité, fréquemment, ça fait double.***

*Tout à fait, et comme c'est des œuvres qu'on a reproduites, des œuvres à toucher, qu'on a reproduites, on peut les utiliser avec les maternelles, ça, c'est une certitude.*

***Justement, ça c'est un très bon travail. Et en fait, indirectement, ça permet aussi de toucher, ce que j'appelle l'intergénérationnel. C'est pour les visites privées, quand les grands-parents comment à être un peu âgés, qu'ils arrivent avec les petits enfants, le grand-parent ne dit pas toujours que certaines choses, il n'arrive plus. Alors tout à coup, les activités maternelles, elles passent très, très bien entre grands-parents et petits enfants, parce que ce n'est pas effrayant pour le grand-parent.***

*Tout à fait.*

***Ça crée un lien entre eux.***

*Tout à fait. Même parfois pour le parent, dans le cadre de nos visites familles, on propose des activités, des manipulations à faire dans l'expo, ou dans le musée, et c'est vrai qu'on essaie*

*de prévoir des choses très, très simples, parce que généralement, on les ouvre à partir de 4 ans, ces visites, du coup, le parent parfois, il n'ose pas, il ne sait pas. Du coup, si on propose des choses très simples, ils font ensemble, dans le musée, et ça, c'est le but ultime, c'est qu'ils partagent des choses, ensemble, dans le musée.*

*Et une question, pour le handicap moteur, je ne sais pas, peut-être que vous l'avez déjà mis, est-ce que vous avez pensé à une télé caméra qui peut voyager pour eux, aux emplacements qui sont complètement inaccessibles, ou est-ce que ça n'a pas d'utilité, parce que quasiment tout est en zone compliquée, à mettre en place ? Je vous pose la question hein, je ne sais pas.*

*Oui, non mais vous faites bien. C'est dans les tuyaux effectivement, de mettre une des salles du rez-de-chaussée du Château, avec un outil qui permettrait de faire une visite virtuelle du reste du Musée. C'est dans les tuyaux.*

*Oui, voilà. Parce que j'avais eu un établissement qui m'a dit qu'ils ont mis la télé caméra avec la tablette, d'ailleurs, exclusivement parce que le rez-de-chaussée était visitable, les jardins étaient visitables, mais malheureusement, pas le premier étage. Alors la personne avait la tablette pour pouvoir visiter virtuellement, et en parallèle, la famille pouvait aller voir le premier étage. En attente, la personne restait au rez-de-chaussée, mais toujours avec sa tablette. Donc voilà, c'est une solution trouvée par un établissement, parce que eux, en fait, le hasard faisait que beaucoup de personnes avec handicap physique venaient. Après, peut-être que la personne ne s'est pas aperçue des autres handicaps, parce que les gens ne le disent pas.*

*Non, voilà.*

*Donc, évidemment, peut-être qu'il a perçu ça parce que c'était systématiquement gênant d'expliquer que ce n'était pas accessible, et que les autres handicaps étaient tout à fait présents, mais qu'ils n'ont pas été perçus par l'interlocuteur.*

*Ouais, bien sûr.*

*Parce que bon, c'est sûr que si on a Alzheimer, on ne va pas l'écrire en gros. Et c'est pareil, si on est dyslexique, on ne va pas dire ben voilà, j'ai besoin de couleurs.*

*Oui, c'est clair.*

*Et une petite question. Est-ce que vous, dans les écrits, ou dans les choses qui sont écrites, vous avez eu l'intention, ou cherché, ou pas du tout, à mettre en place quelque chose qui peut aider les personnes qui ont des fragilités au niveau visuel, ou qui sont dyslexiques justement, ou pas ? On ne peut pas tout faire.*

*Non, pas du tout. C'est une réflexion qu'on n'a pas eue, effectivement.*

***Mais on ne peut pas penser à tout.***

*Ben c'est ça, et on n'a pas le temps.*

***On attaque les choses les unes après les autres aussi hein, ce n'est pas un reproche.***

*Non, non, mais j'entends bien, ne vous inquiétez pas, je connais nos faiblesses et nos forces, il n'y a pas de souci.*

***C'est très dur.***

*Parce qu'effectivement, on ne peut pas tout faire, on n'arrive pas à répondre à tout, et on travaille aussi avec les moyens qu'on a. Dans le cadre des tablettes, par exemple, l'utilisation d'outils numériques, alors c'est vrai qu'on est un peu frileuses, ma collègue et moi, là-dessus, on préfère le contact humain, mais néanmoins, on a des tablettes qui sont empruntables, et qui permettent de visualiser certaines salles du Château comme elles l'étaient au XV<sup>ème</sup> siècle.*

***D'accord.***

*En 3D. Mais le problème de ces outils, c'est que c'est vite obsolète.*

***Oui, c'est vrai, j'allais vous demander.***

*Alors du coup, on met le paquet au début, on met les sous, et puis 3 ou 4 ans plus tard, il faudrait déjà tout recommencer. Donc ça va vite, en fait. Et on n'a pas des budgets énormissimes, donc du coup, ça s'épuise assez vite. On fait les 2 grandes expositions par an, donc du coup, c'est vrai que les budgets sont assez centrés sur les expositions, on le sait très bien. Mais c'est vrai que pour mettre en place des outils pérennes, c'est un peu compliqué, parfois.*

***C'est vraiment compliqué, je suis d'accord. Et le budget, alors imaginons, si en fait le gouvernement avait débloqué, parce qu'ils ont demandé à ce que la législation fasse en sorte que l'accueil soit améliorée, on est d'accord. Par contre au niveau budgétaire, imaginons, s'ils avaient fait un effort de ce côté-là, par contre, ça vous aurait plu ? Ou vous auriez préféré d'autres outils ? Parce qu'il y a plein d'outils. Certaines personnes choisissent l'auditif, on va choisir une rampe, on va choisir un escalier. Évidemment, on est obligés de choisir, on ne peut pas tout payer, donc est-ce que là, s'il y avait eu un budget majeur de la part de l'État, ou même un budget tout court, parce que je ne suis pas sûre que vous en ayez eu d'ailleurs, ça dépend, certains ne réussissent pas à percevoir.***

*Pas à ma connaissance.*

***Certains si, mais d'autres non, en fonction des projets qui sont créés, c'est pas très simple. Si vous aviez ce budget, est-ce que ça vous aurait intéressés ou pas ?***

*De faire de la création d'outils numériques pour ce type de public ?*

***Oui.***

*Alors, est-ce qu'on aurait eu le temps ?*

***Il y a aussi ça.***

*Bien sûr, ça m'intéresserait. Que j'aimerais qu'on s'adresse à tous les publics, et notamment aux personnes porteuses de handicaps. Mais c'est difficile.*

***C'est difficile. C'est vrai qu'en fait, le facteur humain, il joue beaucoup sur ça. Et peut-être que le touriste, enfin la personne qui vient visiter le musée, elle n'a pas connaissance de toute cette complexité qu'il y a derrière.***

*Non, ça c'est sûr.*

***En tout cas, moi je m'en suis rendue compte en plein milieu de ce Master, j'ai réalisé que c'était vraiment, mais tout le monde essaie, en tout cas.***

*Oui, bah bien sûr, quand on aime la médiation, quand on aime le public, forcément, on essaie, enfin on fait ces métiers-là pour ça.*

***Et vous n'auriez pas apprécié qu'il y ait quelque chose de plus clair, pour dire voilà, j'ai envie d'adapter mon musée à telle problématique, et avoir directement des ressources, quelque part, que ce soit du gouvernement, ou peut-être des associations, pour que directement, vous ayez énormément de réponses, au lieu d'aller à tatillons, quelque part ?***

*Bah si, bien sûr, forcément, avoir un interlocuteur qui vient nous aiguiller et nous accompagner, bien sûr qu'on aurait aimé, effectivement.*

***Et est-ce que, qui vous auriez vu comme meilleur interlocuteur, l'État ? Peut-être les centres médico-sociaux ? Les associations ? Ou des privés ? Parce que certains privés proposent des produits, mais ils sont assez onéreux.***

*C'est assez onéreux. Moi ce que je préfère, c'est les gens qui sont directement en contact avec le public, les associations, je pense.*



*Les associations, oui. Donc il y aurait une sensibilisation de leur côté, pour dire voilà, on veut bien, mais en fait, faudrait que vous nous donniez le mode d'emploi, en gros.*

*Ouais, voilà, pour accompagner. C'est comme les professeurs détachés pour travailler avec les scolaires.*

*Mais justement, en fait, ma formation, elle est un petit peu, indirectement, c'est plus ou moins ce que je vais essayer de faire, c'est que je vais tenter de voir si j'arrive à obtenir une position de ce type. Parce que les professeurs détachés, quand il y a de la place pour pouvoir les prendre.*

*Et du temps.*

*Oui, du temps aussi. Mais justement, de mettre en place quelque chose, qui permette au musée d'accueillir ces enfants, puisque derrière, en fait, plus ils acquièrent de la culture, moins le handicap freinera leur réussite à être indépendants dans la vie. Donc en fait, c'est un gros enjeu, mais qui est invisible.*

*Tout à fait.*

*Et puis en plus, tellement dur. En tout cas, je ne veux pas vous embêter plus, et je vous remercie énormément.*

*Ben je vous en prie, avec plaisir. Vous voulez que je vous envoie des documents, des images de ce qu'on a produit ?*

*Avec grand plaisir, et en plus quand j'aurai fini mon mémoire, alors cette année, ou peut-être l'année prochaine à cause du Covid, je ne sais pas, parce que ça a été très dur, je vous enverrai si vous voulez le résultat, parce que ça peut donner des indications, des idées, parfois on pense une chose, et puis tout à coup, on se rend compte que les autres ont essayé, que ça n'a pas marché, ou que les autres ont essayé quelque chose auquel on n'avait pas songé, et que pour eux, ça a vraiment bien fonctionné.*

*Oui, tout à fait, je suis preneuse, ça m'intéresse.*

*Eh bien on est d'accord. Écoutez, je vous remercie énormément, et puis alors, à bientôt alors.*

*C'est moi, oui à bientôt, bon courage à vous.*

*Au revoir.*

*Au revoir.*

## **Interviewé 6 :**

*Ce n'est pas toujours évident de s'adapter. Comme je disais à Aurélie.*

*Oui, j'ai démarré, et je ne pensais pas que c'était aussi complexe, en fait. Non puis en plus, ma grande malchance, ça a été aussi, le Covid, puisque la plupart des établissements ont commencé à fermer, et donc le travail que je voulais faire, tout à coup, était très fortement entravé. Donc voilà. Et quand Aurélie m'a dit : « J'ai peut-être la possibilité de te faire connaître quelqu'un », j'ai été vraiment contente.*

*J'imagine, j'imagine.*

*Essayer de comprendre déjà comment ça fonctionne, comment aider, comment améliorer, comment faire, en plus pour des structures qui sont pour la plupart fermées, c'est vraiment très compliqué pour moi, alors je vous remercie vraiment de m'avoir répondu.*

*Avec plaisir.*

*Est-ce que vous m'autorisez à vous enregistrer, pour la petite interview ?*

*Oui, allez-y.*

*Voilà, de toute manière, ça va me servir qu'à moi, c'est pour la gestion des données.*

*Oui, je me doutais que ça allait être pour ça, et j'avais bien compris en plus, dans nos échanges précédents, que ça reste anonyme. C'est pas un but commercial ou quoi que ce soit.*

*Ça n'a pas du tout vocation à... Alors, donc je voulais vous faire une interview en particulier, comme par rapport au handicap, je cherchais, voir si l'accessibilité en général, la tablette pouvait être quelque chose d'intéressant. Et peut-être, si vous le l'utilisez pas, mais ce n'est pas grave, même si vous ne l'utilisez pas, ce qui m'intéresse, c'est de savoir, si jamais vous ne vous en servez pas, pourquoi, tout bêtement.*

*Bien sûr.*

*La question numéro 1, c'était, quel type de structure vous avez ? Parce que le questionnaire est voué à plusieurs structures.*

*Donc nous, on est un petit château privé.*

*Oui.*

*On est 2 salariés, uniquement. Et on fait tout tourner à deux. Donc moi, je suis l'intendant. Donc en gros, je suis un peu l'homme à tout faire, je gère toute la partie réception, entretien, réparations, accueil prestataires, visites, billetterie, mariages, donc vraiment, je suis l'homme à tout faire. Et ensuite, donc on a un jardinier aussi, à plein temps. Uniquement 2 salariés. Le château, comme je disais, il est privé. En fait, nous, on a uniquement la partie rez-de-chaussée qui est visitable.*

***D'accord.***

*Et on fonctionne uniquement en visites privées. Parce que les étages, ça reste les parties privées des propriétaires, le rez-de-chaussée est visitable, mais uniquement en visites guidées, parce que ça reste leurs objets personnels, objets familiaux, et donc voilà, c'est pour cela que l'on fonctionne uniquement en visites guidées. Avec 3 visites par après-midi, tout est programmé, et dans ce cadre-là, on a une guide qui vient, donc elle est saisonnière, c'est la même qui vient chaque année. Et c'est surtout elle qui va être en contact avec les visiteurs, et notamment, les personnes handicapées.*

***D'accord. Est-ce que vous utilisez une tablette au sein de votre structure, ou pas ?***

*Alors, pas du tout. Nous, comme je disais, c'est vraiment une maison privée. Donc déjà, il n'y a pas énormément d'affichages en dehors de ceux qui sont sur les tableaux, ou autres. Mais nous, c'est vraiment la guide, qui est là pour informer le visiteur. Tout passe par la guide, et pour répondre à la question, on n'a du coup pas de tablettes. Je ne saurais pas vous dire si ça a déjà été réfléchi.*

***Vous avez préféré choisir une médiation humaine ?***

*Complètement. C'est exactement ça.*

***Pas de problème. Si jamais il y avait eu une tablette, est-ce que vous pensez qu'elle aurait pu aider un handicap ?***

*Alors, je pense que oui, parce que, si jamais on a des gens malentendants, voire sourds, ça, ça peut être bien pour eux. Parce que nous, on a déjà des supports papier. Pour les personnes qui ne parlent pas français, et également, donc pour les personnes qui ne peuvent pas entendre. Après, c'est vrai qu'un support papier, on est vite limités. Moi, mon point de vue, c'est qu'avec une tablette, qui serait prêtée au visiteur qui en a besoin, ça lui apporterait vraiment tout ce complément d'informations qu'il ne peut pas avoir avec la guide, et puis c'est quand même plus sympa sur une tablette, où on peut facilement incruster des illustrations, c'est un peu plus vivant qu'un simple papier. C'est vraiment là-dessus, pour notre activité, que j'en verrais l'utilité.*

***Et selon vous, quel est le handicap le plus fréquent ?***

*Alors, le plus fréquent, nous c'est plutôt des handicaps moteurs. Des personnes en fauteuils, ou à mobilité réduite.*

***Mobilité réduite, d'accord. Si un budget de l'État était dédié au développement de l'accessibilité au handicap, l'utiliseriez-vous ?***

*Oui, je pense que oui.*

***Avec cette disponibilité financière de l'État, quel handicap vous auriez privilégié ? Par rapport à votre structure, évidemment.***

*Les handicaps moteurs, les personnes à mobilité réduite. On pourrait avoir du meilleur matériel. Parce qu'on a déjà du matériel pour les accueillir, pour qu'ils puissent faire la visite du Château, par contre, on peut être limités. C'est-à-dire qu'on a des marches à monter, on a des rampes manuelles, avec un meilleur budget, on pourrait installer une rampe qui serait beaucoup plus pratique, du meilleur matériel. Après, éventuellement aussi, investir, pourquoi pas, dans des tablettes qui pourraient nous permettre de faire des visites comme j'expliquais tout à l'heure, qui remplaceraient le support papier. C'est vrai que si on avait des aides pour le handicap, c'est des choses qu'on pourrait développer, oui.*

***Oui, justement, j'ai l'impression que c'est manquant, un petit peu. Alors, par rapport aux handicaps visuel, auditif et mental, vous les avez mis en deuxième choix quoi. Est-ce que vous pensez que c'est parce qu'ils n'auraient pas été intéressés, ou qu'ils pensent que ce n'est pas accessible ? Quelle serait la raison ?***

*Ouais, mais c'est ça, je pense que d'eux-mêmes, c'est un type de personne qui ne vient pas faire ce genre de visite, justement, parce qu'ils n'entendent rien. Donc je pense, il faudrait que je leur demande directement, mais j'en vois rarement, mais oui, c'est plutôt ça, je pense, ils ne peuvent pas entendre, donc quand ils voient visite guidée, ils se disent « je n'y vais pas », je pense.*

***Oui. Est-ce que vous avez un site web ?***

*On a un site Internet.*

***Et est-ce que vous l'avez sensibilisé à l'accessibilité, par rapport à la manière dont est structuré le site ?***

*Je n'ai pas compris la question.*

***Il y a des sites web qui sont adaptés au handicap, et il y en a d'autres, non.***

*D'accord, qu'est-ce que vous appelez, je ne connais pas, qu'est-ce que vous appelez adapté ?*

***Eh bien, en fait, il y a une petite icône, qui permet par exemple d'agrandir les caractères, ou de rendre différents les contrastes.***

*D'accord, d'accord, bonne question, je n'en sais rien, je vous avoue que j'y vais rarement, sur notre site Internet.*

***Pas de souci.***

*Ça c'est vraiment la partie, plus, de la commerciale et des propriétaires.*

***D'accord.***

*Faudrait que je vérifie. Mais n'hésitez pas, de vous-même, à y faire un tour, sur notre site.*

***Eh bien d'accord, oui, de toute manière, je posais la question en général. Est-ce que vous avez des applications téléchargeables sur Smartphone ? Il y a certaines structures, en fait, qui ont préféré mettre une appli, pour les enfants souvent.***

*D'accord, non, on n'a pas mis ça en place.*

***Est-ce que ça vous plairait, en fait, si jamais c'était faisable ? Est-ce que ça vous aurait plu, d'avoir une appli ?***

*Honnêtement, je n'en vois pas trop l'utilité.*

***D'accord.***

*Ouais, on est vraiment une petite structure familiale, voilà, le Château il appartient à la même famille depuis 500 ans, c'est un petit château, voilà, tout notre fonctionnement reste très familial, et à l'échelle humaine. Et en plus, alors pour reprendre votre exemple, l'application notamment, pour éventuellement les enfants, ou quoi que ce soit, nous on est vraiment, comment dire, on n'est pas adaptés pour les enfants en bas âge. Par contre, on a mis en place des choses pour attirer ce genre de clientèle. On a des visites qui sont très, très, très spécifiques pour les enfants, et uniquement les enfants. Et c'est des choses qui sont très ludiques, et nous, on est plus tournés vers, comment dire.*

***Le ludique ?***

*Du ludique, du matériel, du visuel. Du sensoriel, voilà, plus qu'à donner aux gamins un téléphone, une tablette, où ils vont aller sur une appli, non, nous on est vraiment tournés, en plus on est en pleine nature, donc nous le but c'est ça, c'est de faire découvrir le château, et*

*la nature en même temps, de façon à faire travailler tous les sens des enfants, et qu'ils sortent justement de ces écrans, et de ces nouvelles technologies.*

***Oui, je vous comprends tout à fait.***

*Voilà.*

***Je pose les questions, parce que par rapport à certaines fragilités, elles sont un petit peu aidées, mais pas toujours en fait. Des fois, on croit que quelque chose va aider, et puis, c'est un flop. Et donc j'essaie de comprendre un peu. Est-ce que vous avez créé des petits supports, pour des gens qui ont du handicap cognitif, genre des pictogrammes, genre des images, qui aident à comprendre, ou par exemple pour une personne un peu plus âgée. Voilà, je pose la question.***

*Ouais, ouais, non, justement, je réfléchis en même temps que vous dites. Non, non, rien. On n'a pas ce genre de chose en place. Après c'est plus, encore une fois, c'est plus les guides. Enfin, les guides en l'occurrence, qui va s'adapter aux personnes qu'elle a en face d'elle. Donc s'il faut parler plus fort, elle parle plus fort, s'il faut qu'elle prenne plus de temps, elle prend plus de temps. Si elle doit prendre vraiment le temps d'expliquer quelque chose, elle va faire. Ouais, nous, c'est encore une fois, très humain.*

***Tout à fait, je comprends. Et est-ce que vous avez déjà travaillé en collaboration avec une association, tout simplement, genre, je donne un exemple tout bête. Un IME, un centre, qui dit : « J'aimerais amener mes élèves », ou voilà, une association quelconque. Est-ce que ça vous est déjà arrivé ?***

*Ouais, ouais, très régulièrement, c'est une grosse partie de notre clientèle habituelle. Donc là, bien sûr, avec le Covid depuis un an, on ne reçoit plus personne. Mais nous en fait, on ouvre à la visite. Je rentre un peu dans le détail, pour que vous compreniez comment on fonctionne. Nous, on fonctionne en visite uniquement les dimanches après-midi, sur de la visite lambda, avec la guide. Ensuite, tous les autres jours de la semaine, sont réservés aux groupes, justement. Donc normalement, en cette période, quasiment tous les jours, on devrait avoir des associations, des personnes âgées, des écoles, voilà, de tout. Des centres, là on est normalement dans une période où on devrait recevoir ces groupes, et voilà, c'est une grosse partie de notre clientèle en semaine. Les écoles, on fait beaucoup les écoles. C'est là où on a le plus de demandes, sur les écoles.*

***Oui, bien sûr.***

*Mais sinon, groupes, associations, ouais, on en fait pas mal.*

***Donc, pour les personnes à besoin particulier, c'est soit l'enseignant, soit la personne qui fait visiter, qui fait le lien, c'est ça ?***

*Les deux. C'est les deux. Alors, on a toujours les gens qui dirigent l'association, par exemple. Ou prenons le cas où j'ai un groupe d'handicapés qui va venir, personnes à mobilité réduite en général, il y a les accompagnants, qui sont là pour s'occuper d'eux, et nous, on va avoir la guide, qui sera là pour leur faire la visite, et adapter la visite en fonction de ces personnes-là.*

***D'accord.***

*Où elle saura qu'il faudra peut-être plus prendre le temps, ou parler plus fort, ou prendre plus le temps d'expliquer avec des phrases simples, voilà. C'est vraiment elle qui va adapter sa visite, en fonction de la clientèle.*

***D'accord. Et qui est-ce qui sollicite la collaboration ? Disons, c'est vous qui faites de la publicité et qui leur proposez, ou c'est eux qui vont vous contacter et qui demandent si c'est possible ? Par exemple, imaginons une personne avec un fauteuil roulant, ils vont vous appeler avant, ou c'est vous qui avez déjà votre structure avec le macaron, qui indique que c'est déjà.***

*Alors, les deux. C'est les deux. Si vous allez sur notre site Internet, on a toutes les informations, avec les modalités d'accès pour les personnes à mobilité réduite, voilà, tout est expliqué sur le site Internet. Dans les supports de communication qui sont envoyés à divers endroits, dans les offices de tourisme, c'est précisé qu'on peut accueillir des personnes en situation de handicap, sans préciser forcément le handicap, puisque nous on sait s'adapter un peu, à tous les styles de handicap. Et, j'allais terminer par, je ne sais plus, je me suis perdu dans ce que je disais. Et oui, effectivement, les écoles, les associations, nous contactent aussi directement. Certains, qui ne sont pas allés chercher par eux même l'information, m'appellent directement des fois, pour me demander, ça arrive aussi.*

***Je comprends.***

*Donc ouais, j'ai vraiment les deux cas de figure. Nous, on communique un maximum dessus, et ensuite, c'est les gens qui nous contactent directement.*

***Auriez-vous aimé augmenter la collaboration avec des éducateurs, quand ça se produit ? Si par exemple vous recevez une classe ULIS, ou une classe, est-ce que vous préférez parler aux éducateurs, ou est-ce que vous parlez aux familles, ou vous parlez directement avec la personne qui a son handicap ?***

*On a toujours des éducateurs. Pour les personnes handicapées, il y a toujours, toujours des éducateurs, parce que nous, on n'est pas à même de s'occuper d'eux, directement. On ne peut pas et faire la visite, et s'occuper d'eux, donc on demande à ce qu'il y ait des éducateurs. De toute façon, il me semble que c'est même obligatoire, qu'ils viennent avec des*

*accompagnateurs et des éducateurs. Là-dessus, je ne le dis pas avec certitude, ce n'est pas ma partie du travail, mais il me semble que c'est même obligatoire.*

***Et par rapport aux personnes à handicap, vous préférez des visites de groupes, donc avec des éducateurs et des accompagnants ?***

*Exactement.*

***Ou que les personnes elles soient seules, en individuel ?***

*Alors, ouais ça m'arrive, en individuel, dimanche dernier par exemple, j'ai eu une personne avec un handicap, qui est venu accompagné de sa maman, et voilà, ils se débrouillent par eux-mêmes. Alors moi, je leur donne beaucoup de conseils, sur ce qui est possible ou non, en fonction de leur handicap. Alors là, sur cet exemple-là, ce n'était pas le cas, parce que la personne se déplaçait très bien toute seule, et en plus on avait le Château qui était fermé, donc ça réduisait beaucoup les choses. Mais sinon moi je communique beaucoup. Si j'ai une personne qui arrive en fauteuil, je vais immédiatement prévenir la guide pour qu'elle mette en place le matériel adapté pour la visite.*

***Et donc, vous avez dit que vous aviez accueilli des classes, vous avez déjà accueilli des classes ULIS ? Vous ne savez pas, peut-être ?***

*Des classes de ?*

***Les classes ULIS, c'est les classes spécialisées, en fait.***

*Alors, je ne saurais pas vous dire si c'est des classes ULIS, mais on a déjà eu des groupes de personnes handicapées.*

***Et selon vous, dans ces classes, il y a plus le handicap physique, auditif, visuel ou mental ? Vous ne savez peut-être pas hein, vous pouvez me dire.***

*C'est rare, et en plus, pareil, c'est pas moi qui m'occupe non plus du groupe, moi je les vois passer. Un peu des deux, en général, ouais quoique, j'allais dire un peu plus l'un que l'autre, mais non, on en a pas tant que ça. Parce que c'est vrai que nous, en tant que château, ça peut être vite compliqué, notamment pour les déplacements, et pour la compréhension. Si c'est un handicap, je ne sais plus quel terme vous avez employé.*

***Visuel, et puis mental.***

*Donc ça, pour ce type de handicap, comme je vous disais tout à l'heure, d'eux-mêmes, ils ne vont pas forcément venir, en fonction du handicap, parce qu'ils savent qu'il y a de la marche à faire dans les jardins, il y a du visuel dans le Château, il y a aussi de l'écoute. Donc il faut*



*qu'ils aient un intérêt à venir chez nous. Si c'est juste pour sortir, autant rester dans un parc. Vous voyez ce que je veux dire.*

***Je vous comprends.***

*Mais c'est vrai que ce n'est pas une clientèle qu'on a énormément, mais ça arrive.*

***Bien sûr. Et selon vous, les freins à l'accueil des personnes à handicap mental, ce serait lesquels ? Donc vous, vous pensez que c'est parce que c'est lui, si j'ai bien compris, c'est plutôt lui qui ne va pas choisir de venir chez vous.***

*Oui, moi c'est mon point de vue. Je pense que c'est plutôt ça. Ou alors, il faudrait qu'on ait d'énormes moyens pour accueillir ces personnes-là, que ce soit du personnel en plus, de l'aide matérielle également, j'en reviens finalement à votre sujet, tout ce qui est tablettes etc.*

***Eh oui.***

*Quelqu'un qui n'entend rien, il ne va pas pouvoir suivre une visite guidée, donc il va regarder. Alors qu'avec plus de moyens de ce genre-là, effectivement, on pourrait mettre en place encore plus d'accueil que ce qu'on fait déjà.*

***Et pour vous, est-ce qu'il y a un bénéfice à ce qu'ils viennent découvrir, enfin à ce qu'ils augmentent leur culture, par les musées par les châteaux, que ce soit musées d'histoires naturelles.***

*Ah mais, complètement. Mais pour moi, qu'on soit handicapé ou non. On a tout intérêt à enrichir notre culture, en faisant ce genre de visite. C'est pour soi-même quoi. Même pour les enfants, c'est pour cela d'ailleurs, qu'on a développé les visites spécifiques aux enfants, c'est pour justement, essayer de les attirer dans ce genre de lieu, pour les intéresser à l'histoire, parce qu'un enfant, c'est très dur d'intéresser à ce genre de chose.*

***Oui, ce n'est pas très facile.***

*Ouais. Donc c'est vrai qu'on a pu adapter, ouais.*

***Alors, pour l'interview en fait, j'ai terminé, c'est vraiment fantastique, je suis très contente. Et alors juste, au-delà de l'interview, le plus fréquent des handicaps, c'est le handicap mental, je l'ai découvert en étudiant mon Master, parce que je ne le savais pas.***

*D'accord. Moi non plus.*

***Et j'ai découvert qu'en fait, on tapait autant les enfants, les adultes que les personnes âgées, d'un coup, quand on s'en occupe, mais la plupart du temps, on les aide par l'image.***

*Ça ne m'était pas passé par la tête. Parce qu'on ne le connaît pas tellement, ce handicap, et quand on met des images, ça leur enlève un peu, enfin plus il y a d'images, plus ils comprennent, et en fait, ça devient accessible. Et puis, la chose que je ne savais pas, moi non plus, c'est que plus ils acquièrent de culture, depuis tout petits, et d'ailleurs les parents ne sont pas suffisamment sensibilisés, eh bien plus ils auront un métier et ils seront indépendants toute leur vie.*

*D'accord, donc ça, ça a été étudié et prouvé ?*

*Voilà. En fait les recherches, elles découvrent tout doucement que même si on a un handicap mental, on a une très bonne culture, on peut mieux s'adapter, avoir des emplois, réussir à avoir son appartement.*

*Ouais.*

*Parce que la médecine a augmenté, et donc, en fait, ben c'est extraordinaire de réussir à rajouter de pictogrammes, des images, à faire des petits documents simplifiés, parce que justement, les écoles se disent, l'histoire, pourquoi leur apprendre l'histoire ? Pourquoi leur apprendre de la science ? Mais en fait, avec l'avancée de la technologie, ces gens-là, après, ils peuvent travailler en entreprise, et s'ils n'ont pas acquis ça, ils n'ont pas, et en plus, les personnes âgées vieillissent de plus en plus tard, et elles accompagnent leurs petits-enfants.*

*Exact.*

*Donc en fait, quand j'ai commencé à piocher dans mes petites recherches, je me suis rendue compte qu'en ouvrant à ces gens-là, on ouvrirait aux tout-petits, aux petits, aux moyens, aux grands, et en plus, aux personnes âgées. Et en fait, à la retraite, qui est-ce qui se balade avec les petits-enfants le dimanche ? C'est eux.*

*C'est vrai.*

*J'ai adoré, je vous remercie vraiment.*

*Ben, de rien.*

*Ce n'est pas à 150 000 d'aide. Mais je vais essayer de faire remonter ça, de manière à ce qu'indirectement, l'État commence à un peu ouvrir son portefeuille sur ça.*

*Ça serait pas mal, ça aiderait beaucoup.*

*Parce qu'en fait, il y a plein de musées, j'avais un musée que j'étais allée voir, et la dame m'a dit : « De toute manière, budget zéro, donc accueil, zéro ».*

*Ouais, mais c'est ça. Et encore, alors je ne sais pas s'il y a une différence, si vous avez discuté avec beaucoup d'autres, mais je sais que pour beaucoup de choses, il y a des différences entre le public et le privé. Nous on est complètement privés.*

***Bien sûr, et là elle tapait un peu l'aide de l'État. Parce qu'ils ont mis une loi qui indirectement, oblige les établissements à accueillir, et moi cette femme, elle m'a répondu qu'en fait, on est au rouge.***

*Quand on n'a pas les moyens, on fait comment.*

***Et en fait, c'est pour ça que ma recherche, elle sera réutilisée probablement dans le futur, pour sensibiliser, parce que les lois bougent beaucoup ces derniers temps, donc on s'accroche.***

*C'est super intéressant, le sujet que vous avez pris.*

***Oui, je ne savais pas que je m'engageais dans quelque chose d'aussi compliqué. Alors bon appétit, et puis merci.***

*Merci beaucoup.*

***Est-ce que plus tard, je peux vous envoyer le petit papier qui m'autorise, parce qu'en fait, je n'ai pas le droit d'utiliser un enregistrement, si vous ne m'autorisez pas.***

*D'accord ouais, il n'y a pas de problème.*

***Je dois le jeter. Et si vous m'autorisez, je peux m'en servir. Même si c'est anonyme, je m'en servirai pour personne.***

*Y a pas de problème.*

***Eh bien bon appétit, et puis merci beaucoup.***

*De rien, au plaisir, bonne continuation.*

***Bonne journée.***

*Au revoir.*