

RECA - GROUPE DE TRAVAIL ÉVALUATION

Déficience visuelle et pratiques culturelles : résultats de deux enquêtes qualitatives

Chargée d'étude : Cindy Lebat

Comité scientifique RECA/MCC : Christophe Evans (BPI), Claude Godard (CMN), Frédérique Lafon (MNHN),
Didier Gorce (DGPat/DPP), Anne Jonchery (DGPat/DPP), Sandrine Sophys-Veret (SG/DEDAC)

L'intérêt porté par les établissements culturels aux publics en situation de handicap s'est vu conforté par la loi du 11 février 2005¹, avec notamment une exigence réglementaire de rendre accessibles leurs prestations pour tous les publics au 1er janvier 2015. Dans ce contexte, la Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA) en lien avec le Ministère de la Culture et de la Communication a mis en place un groupe de travail sur l'évaluation et l'étude des publics en situation de handicap. Constatant la rareté des enquêtes, un programme d'études a été initié dès 2012 dans le but de mieux connaître les besoins, attentes, représentations et freins face aux sorties culturelles. L'intérêt de cette démarche réside également dans l'exploration de méthodologies d'enquêtes permettant le recueil de la parole directe de ces publics.

Le premier volet d'études concerne le public déficient visuel, et répond à une volonté des établissements nationaux de la RECA, qui couvrent plusieurs secteurs (livre et lecture, patrimoines, spectacle vivant), de s'interroger sur leurs pratiques et sur la réception des dispositifs à destination de personnes non-voyantes et malvoyantes. Deux enquêtes qualitatives ont été mises en œuvre : complémentaires, elles font émerger des processus et des enjeux spécifiques à l'expérience culturelle des personnes déficientes visuelles.

Le premier protocole s'est déroulé par entretiens semi-directifs auprès de 18 individus, qui s'étaient mobilisés de manière spontanée sur des offres dédiées : des visites guidées spécifiques (avec outils adaptés : reproductions en relief, fac-similés, etc.) et des représentations de spectacle vivant avec audiodescription. Le deuxième protocole a pris la forme d'un comité d'usagers² de 9 personnes volontaires à qui l'on a proposé un éventail de sorties culturelles, à pratiquer à titre individuel : visites de lieux patrimoniaux, de bibliothèques et médiathèques, sorties au théâtre. Des focus-groupes ont réuni ces individus à cinq reprises, afin de recueillir leur avis et perceptions de ces offres et les inviter à échanger et à débattre sur ces expériences.

Un cadre méthodologique exploratoire : un résultat à part entière

Menées en parallèle, les deux enquêtes ont fait émerger des résultats pour partie communs pour partie distincts, révélant la complémentarité des protocoles.

Diversité des lieux, diversité des pratiques

Les enquêtes ont porté sur un large éventail d'établissements culturels (13 au total) dans le secteur des patrimoines, mais aussi de la lecture et du spectacle vivant³. Ces lieux ont été explorés à travers l'expérience qu'en ont eue les personnes déficientes visuelles, à l'échelle d'offres dédiées et notamment de visites guidées adaptées (protocole 1), comme à celle de la visite libre, réalisée en autonomie, sans conférencier (protocole 2). Si dans le premier protocole les personnes rencontrées étaient majoritairement accompagnées (15 sur 18), les membres du comité d'usagers se sont le plus souvent rendus seuls aux sorties culturelles proposées.

Corpus et panel enquêté

Les profils des 18 personnes rencontrées à l'issue de sorties culturelles adaptées présentent des similitudes en termes d'âges (près de 2/3 de 55 ans et plus) et

de déficience (avec une majorité de malvoyants et de non-voyants tardifs). En revanche, la constitution du comité d'usagers a visé une certaine hétérogénéité du point de vue de l'âge (de 28 à 68 ans) et de la déficience (malvoyants, non-voyants, présence de cécités précoces, dont une personne aveugle de naissance). Il s'agit néanmoins majoritairement d'un public familier des offres culturelles.

Ces échantillons ne prétendent ni à la représentativité des différentes catégories de déficience visuelle, ni à celle des publics malvoyants et non-voyants (aucune étude quantitative n'existe sur la morphologie de ces publics). Ils permettent néanmoins l'émergence de récurrences à analyser comme des tendances fortes, et d'éléments plus ponctuels à approfondir.

Des données complémentaires

Les données recueillies lors des entretiens individuels renseignent sur les motivations, représentations et horizons d'attentes des personnes déficientes visuelles qui s'étaient rendues spontanément à des offres adaptées ; les séances du comité d'usagers livrent davantage d'éléments sur les freins et distances avec certaines pratiques culturelles, ses membres n'étant pas tous familiers des activités proposées.

En entretiens individuels, les enquêtés détaillent de façon très personnelle leur réception et expérience de visite, leur rapport à la culture également, en adoptant une posture réflexive, voire introspective, mais rarement critique ou revendicative. Les focus-groupes en revanche sont le lieu de débats, de confrontations d'idées. En résultent des prises de position plus affirmées de la part des enquêtés, un approfondissement de leurs réflexions et leurs analyses, l'émergence de consensus et de divergences. Très investis dans cette démarche, ils n'hésitent pas à se positionner sur des sujets controversés – les politiques tarifaires, l'émotion esthétique, le placement en salle, etc. – et à formuler des suggestions et pistes d'amélioration à l'égard des établissements.

Ces enquêtes ont fait l'objet de rapports d'étude, dont quelques résultats majeurs sont exposés ici.

La sortie culturelle : une pratique contrainte

A l'échelle des différentes activités observées, la pratique culturelle ne relève pas d'un acte aisé et improvisé, quel que soit le profil des enquêtés.

La sortie dans un établissement patrimonial, une bibliothèque ou un théâtre dépend d'un enchaînement d'étapes, de la recherche de l'information sur l'établissement et sur les offres proposées à l'orientation à l'intérieur du lieu, en passant par la réservation, la recherche d'un accompagnateur, l'organisation du trajet et l'accueil à l'arrivée.

À titre d'exemple, le trajet pour se rendre jusqu'à l'établissement demande une préparation importante, parfois source de stress, voire de renoncement.

Sur les 18 personnes rencontrées à l'issue de sorties spontanées, 15 étaient accompagnées (dont la totalité des non-voyants), la plupart estimant que l'accompagnement est indispensable à leurs sorties. Dans les deux protocoles il est apparu que l'absence d'accompagnateur pouvait même devenir un motif d'abandon de la sortie.

Peuvent également s'ajouter des représentations qui freinent et restreignent le choix du projet de sortie : ainsi des œuvres jugées trop visuelles, comme la danse ou la peinture abstraite, sont d'emblée exclues des possibilités par les enquêtés. Qui déplorent également une offre adaptée restreinte par rapport à l'ensemble des offres existantes, et souvent méconnue du fait d'une communication qu'ils jugent disséminée, peu développée ou mal adaptée.

Si la découverte et le savoir, le plaisir et le partage composent l'horizon d'attente des personnes enquêtées – de la même manière que chez les valides –, la sortie culturelle peut être vécue sous le signe de l'effort et de la contrainte, requérant un investissement en temps et en énergie à chacune des étapes, avant même de pouvoir accéder à l'œuvre ou à l'activité.

Cet enchaînement d'étapes, que l'on peut qualifier de « chaîne de l'accessibilité », constitue un « avant » décisif de l'activité, susceptible d'empêcher la réalisation de celle-ci s'il n'est pas facilité.

Les modes de réception des œuvres : vers une médiation adaptée

Il ressort des discours et des échanges que, pour les personnes déficientes visuelles interrogées, l'approche d'une œuvre se fait généralement en deux étapes : d'abord la compréhension et l'analyse méthodique de l'œuvre, puis une approche sensible destinée à permettre l'émergence d'une émotion esthétique.

Leur réception des œuvres s'organise différemment de celle du public valide, notamment dans l'approche sensorielle qu'ils développent et dans leur mode d'appropriation du contenu, avec des distinctions suivant les déficiences visuelles considérées.

D'une part, la vue reste centrale pour le public malvoyant : même s'il voit mal, il base son approche de l'œuvre sur son résidu de perception des couleurs et des formes.

D'autre part, l'approche tactile est très recherchée et très appréciée. Toutefois elle se révèle extrêmement complexe : l'analyse des discours a notamment mis à jour des différences de perception fondamentales entre les approches séquentielle (d'une partie de l'œuvre) et globale (de la totalité de l'œuvre), ainsi qu'entre les éléments en deux dimensions et ceux en trois dimensions. De plus, le toucher ne peut se passer d'un discours explicatif, fourni par le biais d'un dispositif sonore ou d'un conférencier. Les formations à la lecture tactile – ou « navigation » – sont de bons atouts pour les personnes interrogées, qui souhaiteraient également les voir proposées aux conférenciers, afin qu'ils puissent accompagner au mieux la découverte tactile dans le cadre de leurs prestations.

Enfin, les enquêtés expriment une forte demande de développement de l'approche audio, afin de contextualiser les œuvres présentées. Cette médiation permettrait selon eux de compléter les supports en braille, que la majorité des déficients visuels ne maîtrise pas ou peu (sur les 18 enquêtés du premier protocole, 10 lisent le braille, mais 7 d'entre eux estiment mal le maîtriser).

Pour développer la dimension sensible et émotionnelle de leurs expériences, les enquêtés proposent plusieurs pistes, comme l'implication de la subjectivité d'un tiers qui décrirait ses émotions (le manque de prise en compte de l'accompagnant dans la médiation pouvant conduire à considérer l'accompagnateur davantage comme un « outil » nécessaire à la visite que comme un compagnon de partage, est déploré par les enquêtés), ou la complémentarité de plusieurs approches sensorielles.

Ils perçoivent néanmoins qu'il s'agit d'une recherche « en cours », qui demande à être développée et approfondie par les professionnels de la médiation.

Les enjeux sociaux de la pratique culturelle et du handicap : entre besoins spécifiques et volonté d'intégration

Face à des offres perçues par une partie des personnes rencontrées comme parfois restreintes, ponctuelles, cloisonnées ou marginalisantes, celles-ci expriment des besoins et des désirs d'égalité d'accès, de mixité et d'intégration. La sphère culturelle apparaît ainsi comme le lieu d'enjeux sociaux qui dépassent en réalité la pratique culturelle elle-même. On en voit une preuve dans le positionnement ambivalent de certains membres du comité de visiteurs à l'égard des avantages proposés par certains établissements (telle la priorité à l'entrée ou l'accès au site le jour de fermeture au public), qui sont à la fois appréciés pour le confort qu'ils assurent, et discutés car perçus comme des dispositifs compensatoires et discriminatoires.

Cependant, toutes ces personnes admettent que la réalité du handicap contraint nécessairement la pratique culturelle (accès au lieu ou à l'œuvre) et rend indispensable la mise en place de dispositifs spécifiques qu'elles revendiquent. C'est là une des ambivalences fondamentales des personnes interrogées, qui expriment à la fois leur besoin d'intégration, d'être « avec et comme les autres » dans leurs pratiques, tout en revendiquant le développement de dispositifs spécifiques adaptés à la réalité de leur handicap.

Conclusion :

Cette première étude exploratoire pointe plusieurs traits caractéristiques du rapport aux équipements culturels des personnes déficientes visuelles, tant dans les modalités de réalisation de la sortie que dans

la réception des œuvres ou encore des enjeux qui l'entourent.

Ces résultats incitent à réfléchir aux conditions d'un accueil et d'une médiation réceptifs aux différences, capables de répondre à la fois au désir d'intégration des individus mal et non-voyants et à leurs besoins spécifiques. Ils invitent aussi à s'interroger sur la proximité de leurs attentes avec celles des publics valides, en repensant les offres culturelles sous l'angle d'approches transversales, visant notamment le partage et la convivialité. Enfin ils engagent à questionner le hiatus entre le ressenti des personnes déficientes visuelles interrogées sur le manque de dispositifs et la réalité de l'existant. L'amélioration de la communication, des canaux de diffusion de l'information, et de tout ce que recouvre la préparation de la sortie apparaît ainsi comme le premier défi à relever par les établissements.

¹ La loi n°2005 – 102 du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, Texte dans son intégralité sur <http://www.legifrance.gouv.fr>

² DESSAJAN, S. « *Un comité de visiteurs au Musée de l'Homme, ou comment les usagers du musée prennent la parole* », in *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées. Sous la direction de EIDELMAN, J., ROUSTAN, M., GOLDSTEIN, B.* Éditions La Documentation Française, collection Musées-Monde. Paris, 2008. (p.274-275)

³ Le Musée du quai Branly (collections permanentes, médiathèque et salon de lecture Jacques Kerchache), la Cité des Sciences (exposition « Gaulois » et salle Louis Braille), la Bibliothèque Publique d'Information (BPI), le Palais de la Découverte (exposition permanente « Terre et Vie » et exposition temporaire « Cheveu, de mèche avec la science »), le Château de Vincennes (CMN), le Château de Versailles, le musée de la Musique (exposition « Bob Dylan »), le Théâtre National de Chaillot, le Centre Georges Pompidou (collections permanentes, expositions « Richter » et « Matisse »).

Établissements de la RECA membres du groupe de travail « Évaluation »

Bibliothèque Nationale de France, Bibliothèque Publique d'Information, musée du quai Branly, Centre des monuments nationaux, Centre Georges Pompidou, Cité de la Musique, CRT Paris-IDF, Musée du Louvre, Muséum National d'Histoire Naturelle, Réseau des Musées 77, Théâtre National de Chaillot, Universcience (Cité des Sciences et de l'Industrie/Palais de la découverte), Château de Versailles.

Ministère de la Culture et de la Communication

Direction Générale des Patrimoines, Département de la politique des publics

Secrétariat Général, SCPCI/ Département de l'Éducation et du Développement Artistique et Culturel

Pour en savoir plus :

Cette note de synthèse reprend les principaux résultats de deux rapports d'analyse plus détaillés :

LEBAT, C., *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments, et spectacle vivant*, Rapport d'enquête, Groupe de travail RECA « Évaluation », 2012.

LEBAT, C., *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments, bibliothèques et spectacle vivant. Enquête par comité d'usagers*, Rapport d'enquête, Groupe de travail RECA « Évaluation », 2013 (en cours d'achèvement).