



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



# **Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées**

**musées, monuments, bibliothèques et spectacle vivant**

**Enquête par comité d'usagers**

**Enquête effectuée par**

**la Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA)**

## **RAPPORT D'ETUDE n°2**

**2013**

*Chargée d'étude :*  
**Cindy LEBAT**

## ETUDE MENEES DANS LE CADRE DU GROUPE DE TRAVAIL « EVALUATION » DE LA RECA

### COMITE SCIENTIFIQUE :

Christophe EVANS (BPI)  
Claude GODARD (CMN)  
Frédérique LAFON (MNHN)  
Anne JONCHERY (DGPat/DPP)  
Didier GORCE (DGPat/DPP)  
Sandrine SOPHYS-VERET (SG/DEDAC)

### GROUPE DE TRAVAIL EVALUATION POUR L'ETUDE SUR LA DEFICIENCE VISUELLE :

✧ Association Accès Culture

DESBARRES Priscillia  
XEUXET Stéphanie

✧ Bibliothèque Nationale de France

ROUX Carole  
TOUITOU Cécile

✧ Centre Pompidou

RABIN Delphine  
MAQUIN Marine

✧ Château de Versailles

HOYAU Marie-Armelle

✧ Cité de la Musique

CAPELLE-PERCEVAL Bénédicte

✧ CRT IDF

DODANE Caroline  
YAHIEL Marie

✧ Musée du Louvre

LO MONACO Michel

✧ Musée du Quai Branly

BLIN David  
GROS Clémence

✧ Réseau des Musées du 77

LECAT Sophie

✧ Théâtre National de Chaillot

SIGNORET Patricia

✧ Universcience

GUYOMARCH Cécile (Cité des Sciences et de l'Industrie)  
HABIB Marie-Claire (Cité des Sciences et de l'Industrie)  
FERRAGU Jean-Pierre (Cité des Sciences et de l'Industrie)  
PUZENAT Nathalie (Palais de la Découverte)  
THIEBAUT Patrick (Palais de la Découverte)

# SOMMAIRE

<b>Introduction et contexte de l'étude.....</b>	<b>p.5</b>
<b>Méthodologie.....</b>	<b>p.7</b>

## 1ère partie :

### Les conditions de la sortie culturelle

- 1. Les attentes face aux sorties culturelles**
  - a) Rire et plaisir
  - b) Apprendre et comprendre
  - c) Partage et convivialité
  - d) Partage d'une culture commune
- 2. L'autonomie comme objectif premier**
- 3. Méconnaissance et rareté de l'offre culturelle adaptée**
  - a) Méconnaissance des dispositifs d'accessibilité
  - b) Rareté de l'offre
- 4. Des représentations et des critères qui définissent le choix de la sortie**
  - a) La nature de l'œuvre
  - b) L'accessibilité de l'offre
  - c) Les conditions de la sortie
- 5. L'accès à l'information**
  - a) Constats principaux
  - b) Les canaux de diffusion de l'information
  - c) Le contenu de l'information

## 2ème partie :

### La pratique culturelle au sein des établissements

- 1. L'accueil des personnes déficientes visuelles dans les établissements culturels**
- 2. Autonomie, accompagnement et aide humaine**
  - a) Une aide humaine indispensable
  - b) L'accompagnateur comme une contrainte
- 3. Les avantages sur le site : réduction ou gratuité et priorité à l'entrée**
  - a) Une « compensation légitime »
  - b) Un encouragement à la sortie culturelle
- 4. Déplacements et orientation**
- 5. Des pratiques fatigantes et chronophages**

## **I. EXPOSITIONS, MUSEES, MONUMENTS**

- 1) Les pratiques et les habitudes**
- 2) Le confort de visite**
  - a) Confort d'usage
  - b) Des questions de scénographie
- 3) La réception des œuvres**
  - a) L'approche analytique
  - b) L'approche sensible
- 4) Les outils de médiation et leur appropriation**
  - a) Les éléments sonores
  - b) Les outils tactiles
  - c) Le braille
  - d) La maintenance
- 5) Sentiment d'un accès restreint aux contenus**

## **II. BIBLIOTHEQUES**

- 1) Les habitudes et les représentations**
  - a) Les habitudes
  - b) Les représentations
- 2) Complexité de la démarche**
  - a) la réservation : une étape obligatoire, mais hautement contraignante
  - b) La pratique in situ : l'usage du matériel adapté
  - c) Perte de temps et frustrations
- 3) Intérêt pour des contenus ou des activités spécifiques**
- 4) Imaginer d'autres accès à la lecture : la pratique « en ligne » privilégiée**

## **III. LE SPECTACLE VIVANT**

- 1. Les habitudes et les attentes**
- 2. Le rôle de la description**
  - a) Dans la perception de l'œuvre
  - b) L'enjeu d'un accès autonome
- 3. Place centrale du dialogue : quand le texte se suffit à lui-même**
- 4. Forces et faiblesses des systèmes d'audiodescription**
- 5. Le placement en salle**

### 3ème partie :

#### Le public déficient visuel face à l'offre culturelle : enjeux transversaux

##### 1. Déficience visuelle et pratique culturelle

- a) Des frustrations liées à l'absence de la vue
- b) Les besoins exprimés
- c) Sentiment de responsabilité face aux établissements

##### 2. Enjeux et revendications

- a) Sentiment d'injustice et de mise à l'écart
- b) Des dispositifs compensatoires vécus comme des avantages
- c) Un idéal de partage, de mixité et d'intégration

**Conclusion** ..... **p.84**

## INTRODUCTION ET CONTEXTE DE L'ETUDE

La Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA), et les services centraux du Ministère de la Culture et de la Communication (MCC), à travers son groupe de travail « évaluation », a initié début 2012 la mise en place d'enquêtes sur les pratiques culturelles des personnes en situation de handicap visuel.

L'objectif de ces enquêtes est d'approfondir la connaissance du public en situation de handicap visuel, de ses besoins et attentes lorsqu'il se rend dans un lieu culturel. Elles doivent aussi permettre une analyse des offres proposées par les établissements à destination de ce public. Le choix a été fait de s'intéresser au public déficient visuel adulte mobilisé – spontanément ou non – sur les offres adaptées mises en place par les établissements de la RECA.

À cet effet, deux protocoles d'enquête ont été mis en place. Le protocole n°1, qui a fait l'objet d'un rapport<sup>1</sup>, concernait les visiteurs et spectateurs individuels mobilisés spontanément sur des offres adaptées (visites guidées et spectacle vivant). Le deuxième protocole, dont il est question dans ce rapport, est venu compléter le premier. Une synthèse explicitant la complémentarité de ces deux protocoles est disponible<sup>2</sup>.

Ce deuxième protocole a pris la forme d'un comité d'usagers malvoyants et non-voyants, mobilisés individuellement sur un ensemble d'offres culturelles adaptées. Le choix a été fait de s'intéresser à un public adulte, à qui l'on a proposé de fréquenter des établissements dans le cadre d'une pratique libre (sans conférencier, sans accompagnement).

Les établissements concernés par cette enquête, relevant à la fois des domaines des patrimoines, du spectacle vivant et de la lecture, sont les suivants :

- le Musée du Quai Branly

*la médiathèque*

*le salon de lecture Jacques Kerchache*

- la Cité des Sciences et de l'Industrie (Universcience)

*l'exposition « Gaulois »*

*la salle Louis Braille*

- la Bibliothèque Publique d'Information (BPI)

---

1 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.

2 LEBAT, C., *Note de synthèse : « Déficience visuelle et pratiques culturelles : résultats de deux enquêtes qualitatives »*, Groupe de travail RECA « Évaluation », 2013.

- le Palais de la Découverte (Universcience)

*l'exposition permanente « Terre et Vie »*

*l'exposition temporaire « Cheveu, de mèche avec la science »*

- le Château de Vincennes (CMN)

- la Cité de la Musique

*l'exposition temporaire « Bob Dylan : l'explosion rock »*

- le Théâtre National de Chaillot

L'intérêt de cette étude est son aspect pluriel, visant une approche approfondie à la fois de la pratique du public déficient visuel dans chaque type d'établissements, mais également une vision transversale de son rapport au secteur culturel et aux offres proposées.

Après une première partie consacrée à la méthodologie des comités d'usagers, utilisée dans cette enquête, ce rapport explicitera les résultats de l'étude.

Dans un premier temps, ce rapport rend compte de la façon dont les problématiques de la déficience visuelle modèlent le projet de sortie culturelle avant-même que celle-ci ait lieu. Cela permet de faire émerger à la fois les attentes, mais aussi les connaissances et représentations que les visiteurs déficients visuels interrogés ont des offres culturelles. Il s'agit de définir les conditions dans lesquelles le projet de sortie culturelle peut s'élaborer.

Dans une deuxième partie, sera abordée la façon dont ces visiteurs ou spectateurs déficients visuels se confrontent à la sortie culturelle. Cette question sera abordée d'abord de manière transversale et interdisciplinaire puis, dans un deuxième temps, les spécificités de chaque type d'établissements (musées, bibliothèques, théâtre) seront mises en évidence. En étant au plus près de l'expérience des visiteurs déficients visuels, la réalité de la pratique pourra être mise à jour, révélant leurs besoins, mais aussi les freins qui existent lors de leurs sorties dans des établissements culturels.

Enfin, une dernière partie abordera de façon plus distanciée la position adoptée par les personnes déficientes visuelles interrogées face au secteur culturel. À travers leurs diverses expériences, les personnes déficientes visuelles ont pu affiner leur rapport au secteur culturel, où se jouent envies, frustrations et revendications extrêmement importantes. Cette dernière partie permet de mettre en évidence un certain nombre d'enjeux que recouvrent les sorties culturelles pour les personnes déficientes visuelles.

## METHODOLOGIE

### Le principe du comité de visiteurs :

Le principe du comité de visiteurs est de réunir un certain nombre d'individus, et de les amener à s'exprimer sur une expérience commune qu'ils ont vécue. En réunissant des personnes aux profils variés et aux pratiques diverses, l'objectif est de créer un espace d'échange, de débats, de réflexion et d'analyses. Dans le cadre de cette étude, des expériences culturelles ont été proposées à un ensemble d'individus déficients visuels, afin de les amener à s'exprimer sur leurs pratiques de ce type d'établissements (musées, monuments, bibliothèques, théâtres).

La méthode du comité de visiteurs a notamment été utilisée dans plusieurs musées : citons l'exemple du Mac/Val, qui a mis en place un comité de visiteurs peu avant l'ouverture du musée (juin 2004) avec pour objectif de « débattre avec le public du projet du musée et des conditions d'ouverture », ce comité devant devenir « un espace où la parole de chacun ait sa place, une prolongation des espaces du musée constituant un lieu d'échange et de partage »<sup>3</sup>. Des comités de visiteurs ont également été mis en place au Musée de l'homme (2005-2006) et à la Cité des Sciences et de l'Industrie (2007-2009).

L'intérêt des entretiens collectifs se situe dans les interactions et les dialogues qui s'instaurent entre ses membres. L'énergie créée par les discussions de groupe est centrale, et permet d'approfondir considérablement les réflexions des participants sur les thèmes abordés : « L'aspect collectif de ces débats de groupe favorise, comme on le sait, l'émulation, mais les interactions stimulent également le sens critique et la créativité »<sup>4</sup>. Les échanges amènent naturellement les personnes à s'extraire de leur expérience personnelle de sortie culturelle, pour aller vers l'expérience du handicap, de façon plus distanciée.

Ce type de démarche par entretiens collectifs présente néanmoins le risque de voir des personnalités fortes s'imposer, influençant l'ensemble des échanges. La présence d'un participant adoptant une posture de leader peut fausser la démarche, alors même « qu'il est reconnu à chacun des participants une égale compétence à faire valoir son point de vue »<sup>5</sup>. Le rôle de l'animateur est donc primordial dans ces discussions collectives, puisque c'est à lui de veiller à répartir la parole de façon équitable entre les membres : « les prises de parole respectent un

---

3 Site Internet du Mac/Val – [www.macval.fr](http://www.macval.fr)

4 EIDELMAN, Jacqueline. MARIANI-DUCRAY, Francine. ROUSTAN, Mélanie. Article « Un comité de visiteurs au Musée de l'Homme, ou comment les usagers du musée prennent la parole », dans « La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées. » *Éditions La Documentation Française, collection Musées-Monde*. 2008

5 VAN CAMPENHOUDT, Luc. FRANSSSEN, Abraham et CANTELLI, Fabrizio. « La méthode d'analyse en groupe », *SociologieS* [En ligne], Théories et recherches, novembre 2009. URL : <http://sociologies.revues.org/2968>

protocole rigoureux dont l'animateur est le garant »<sup>6</sup>. Dans le comité d'usagers mis en place dans le cadre de cette enquête, ce phénomène de leadership ne s'est pas manifesté, et les prises de parole ont été réparties de façon équilibrée.

Le fait que cette démarche s'inscrive dans la durée, sur plusieurs séances, est également important. Cela permet de développer des échanges entre les différents participants, mais aussi entre enquêtés et enquêteurs. Une relation de confiance peut s'établir, autour d'une notion de collaboration entre les enquêteurs et les participants. De plus, en multipliant les expériences, les membres du comité développent une familiarité à l'offre, et deviennent de plus en plus experts, passant ainsi « du statut de « visiteur-usager » à celui de « visiteur-critique », mettant en avant les réussites et les échecs muséaux »<sup>7</sup>.

Au fur et à mesure des discussions, des comparaisons, des divergences et des convergences entre les différentes expériences émergent. Au fil des séances un échange s'établit, et les réflexions et les hypothèses sont partagées et discutées. Les acteurs concernés sont ainsi associés directement au processus de recherche. C'est une approche « inductive » : l'objectif est de partir des expériences concrètes des participants avant d'atteindre une réflexion plus globale : « la théorisation est ancrée dans l'expérience des participants »<sup>8</sup>.

#### Constitution du comité :

La mise en place du comité d'usagers supposait la mobilisation d'un groupe d'une dizaine de personnes, hétérogène quant à l'âge, aux pratiques culturelles et au type de handicap. Il s'agissait d'éviter la constitution d'un groupe « d'experts », participant déjà à ce type de démarche ou fortement impliqués dans des réflexions et actions autour de l'accessibilité, qui auraient pu influencer la spontanéité des échanges avec les autres participants.

Nom	Âge	Déficiences	Braille	Âge de la survenue de la déficience	Activité	Profession	Associations (en lien avec le handicap)
<b>Sandrine</b>	51	non-voyante	oui	43 ans	Sans activité	/	AVH
<b>Nicole</b>	55	non-voyante	oui	39 ans	retraitee	Professeur d'anglais	AVH Rétina France

6 *Ibid.*

7 EIDELMAN, Jacqueline. MARIANI-DUCRAY, Francine. ROUSTAN, Mélanie. Article « Un comité de visiteurs au Musée de l'Homme, ou comment les usagers du musée prennent la parole », dans « La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées. » Éditions La Documentation Française, collection Musées-Monde. 2008

8 VAN CAMPENHOUDT, Luc. FRANSSEN, Abraham et CANTELLI, Fabrizio. « La méthode d'analyse en groupe », SociologieS [En ligne], Théories et recherches, novembre 2009. URL : <http://sociologies.revues.org/2968>

<b>Gabriel</b>	68	malvoyant	non	60 ans	retraité	Cadre supérieur de l'audiovisuel	AVH CFPSAA
<b>Antoine</b>	42	non-voyant	oui	7 ans	En recherche d'emploi	Conseiller – vendeur	AVH
<b>Julie</b>	33	non-voyante	oui	15 ans	Congé parental	kinésithérapeute	Naguilah
<b>Isabelle</b>	45	non-voyante	non	22 ans	En activité	psychologue	Sésame, NMCJA AVH
<b>Sophie</b>	65	malvoyante	non	44 ans	retraîtée	Professeur de philosophie	Sésame
<b>Jean</b>	31	malvoyant	oui	17 ans	Étudiant	/	AVH UNADEV
<b>Pauline</b>	28	non-voyante	oui	naissance	Sans activité	Masseuse bien-être	Auxiliaires des Aveugles UPTIH UNADEV AVH Handicap Evasion FAF

Tableau n°1 : profils des membres du comité de visiteurs

Le comité de visiteurs mis en place regroupait neuf personnes, réparties comme suit :

6 femmes, 3 hommes

6 non-voyants, 3 mal-voyants

6 personnes brailleuses, 3 non-brailleuses

Le panel ainsi constitué était hétérogène, comptant des personnes aux déficiences visuelles différentes, des personnes lisant le braille ou non, d'âges variés, maîtrisant la lecture tactile ou non. La présence d'une personne aveugle de naissance est particulièrement intéressante, car elle pourra avoir une incidence sur certains paramètres de l'expérience culturelle, notamment en ce qui concerne la sensibilité au toucher. Malgré une très forte familiarité aux offres culturelles, la diversité de leurs pratiques était également un élément particulièrement intéressant.

	<b>Théâtre</b> <i>(nombre de sorties par an)</i>	<b>Musées, monuments, expositions</b> <i>(nombre de sorties par an)</i>	<b>Bibliothèques</b> <i>(nombre de sorties par an)</i>
<b>Sandrine</b>	4 à 5	5 à 6	12
<b>Nicole</b>	5	10 à 15	aucune

<b>Gabriel</b>	20	30 à 40	aucune
<b>Antoine</b>	1 à 2	4 à 6	aucune
<b>Julie</b>	1 à 2	24	12
<b>Isabelle</b>	2 à 3	3 à 4	aucune
<b>Sophie</b>	3	8	1
<b>Jean</b>	aucune	5 à 6	12
<b>Pauline</b>	25 à 30	10	1 à 2

*Tableau n°2 : familiarité par type d'offres culturelles (nombre de sorties par an)*

Il est toutefois important de rappeler que ce panel ne prétend à une représentativité, et que les résultats présentés sont le reflet de la subjectivité de ces neuf individus et des échanges qu'ils ont pu avoir pendant les cinq séances du comité. Quelques portraits de participants permettront de mieux connaître ces individus et de mieux appréhender l'aspect exploratoire et subjectif de la démarche.

### **Julie**

Julie a 33 ans. Elle a perdu la vue dans un accident à l'âge de 15 ans.

Julie a une posture particulière dans ce comité d'usagers : en tant que mère d'un garçon de 5 ans, elle n'est pas dans une simple logique de réception des offres, mais développe aussi une envie de transmission et de partage. Elle amène régulièrement son fils dans des musées et expositions, et c'est dans cette optique qu'elle a abordé la démarche du comité d'usagers. Elle a choisi de profiter des offres proposées dans le cadre du comité d'usagers pour y amener son fils. Hors comité, la majeure partie de ses sorties culturelles ont également lieu avec et pour son fils : « j'y vais vraiment dans l'optique d'une personne aveugle qui ne soit pas juste receveur d'informations, mais personne qui – étant parent- est aussi transmetteur. » Julie est par conséquent très sensible à la notion de partage entre visiteurs valides et visiteurs en situation de handicap visuel lors des sorties culturelles.

Elle fréquente peu les musées d'art, auxquels elle préfère les musées de sciences et techniques. Elle place en effet l'apprentissage et la découverte de nouveaux savoirs au cœur de ses attentes quant à la sortie culturelle. Julie connaît très bien la Cité des Sciences et de l'Industrie, qu'elle fréquente très régulièrement et apprécie particulièrement. Elle se rend

fréquemment, avec son fils, à la cité des enfants, aux différentes expositions proposées, et à la salle Louis Braille de la médiathèque de la Cité des Sciences.

### **Gabriel**

Gabriel a 68 ans, c'est la personne la plus âgée du comité d'usagers. Il est malvoyant (trou maculaire) depuis l'âge de 60 ans, suite à un accident. Il perçoit encore les formes et les couleurs, mais ne voit pas du tout de loin. À présent retraité, il était auparavant cadre de l'audiovisuel public.

Gabriel est très intéressé par les questions liées à l'accessibilité, et est à ce titre investi dans plusieurs associations, avec lesquelles il collabore sur le sujet. Il est notamment très impliqué dans le comité des Yvelines de l'Association Valentin Haüy (AVH), mais aussi auprès de la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA), pour laquelle il occupe une fonction « d'animateur accessibilité ». Il organise, en collaboration étroite avec l'AVH et le château de Versailles, des sessions de formation à la lecture tactile, destinées à la fois aux visiteurs déficients visuels et aux conférenciers. Gabriel a donc une très bonne connaissance du château de Versailles. Il fait preuve d'une grande familiarité culturelle, notamment en ce qui concerne les lieux patrimoniaux (30 à 40 visites par an), qu'il visite avant tout dans une logique de réflexion sur les problématiques liées à l'accessibilité.

Lors de ses sorties culturelles, Gabriel recherche toujours l'autonomie, qu'il érige en maître mot de ses visites. Dans le cadre du comité, il a toujours souhaité réaliser seul les sorties, quel que soit le type de lieu (théâtre, bibliothèques, musées, monuments).

Avec cette forte implication dans le milieu associatif et cette envie exprimée de s'emparer de la question de l'accessibilité des lieux culturels, Gabriel apparaît comme un « expert » au sein du comité d'usagers, dans lequel il n'a toutefois pas adopté de posture de leader ou de connaisseur.

### **Antoine**

Antoine a 41 ans. Il est non-voyant depuis l'âge de 7 ans, mais était auparavant très fortement malvoyant. On peut donc, dans son cas, parler de cécité précoce.

Avant le comité d'usagers, Antoine n'avait pas beaucoup fréquenté de musées et d'expositions, mais était curieux de découvrir ces lieux, en particulier les musées d'art. Il fréquente en revanche régulièrement les café-théâtres et les médiathèques spécialisées, dans lesquelles il emprunte des livres sonores et des livres en braille. La majorité de ses pratiques hors comité ont lieu accompagné ou dans le cadre de sorties en groupes, notamment avec l'Association Valentin Haüy (AVH), dont il est adhérent. Il a donc découvert, à travers le comité d'usagers, l'autonomie permise par certains lieux culturels. Il a également découvert l'existence de certains dispositifs adaptés dans les musées, le concept des

« souffleurs d'images », etc. : « En ce qui me concerne c'est assez récent les musées, tout ça... ça faisait un petit moment que j'avais envie d'y aller, mais je n'avais pas trop passé le cap. C'est vrai que maintenant j'entends souvent parler de choses qui sont adaptées, donc quelque part ça me donne un peu plus envie d'y aller. »

Au fil des mois, les participants ont été mobilisés sur plusieurs offres de différents secteurs ; ils étaient invités à s'y rendre de façon individuelle et autonome. Chaque ensemble d'expériences, regroupées par type d'établissements (musées/monuments, bibliothèques, théâtre), a été suivi d'une séance de discussion autour des expériences de chacun des membres.

### Le calendrier :

✧ En mars s'est tenue la **première réunion du comité de visiteurs**.

L'enjeu de cette réunion était décisif : il s'agissait, dès cette première étape, de créer une adhésion et un investissement autour de ce projet. La réussite de la démarche dépendait en grande partie de cette première rencontre.

L'objectif de cette rencontre était double :

- 1) une prise de contact avec les participants et des participants entre eux
- 2) une présentation de la démarche avec une phase test d'outils d'aide à la visite

Cette première séance s'est révélée extrêmement importante, puisqu'elle a permis de poser un cadre, d'expliquer la démarche, mais aussi de définir le calendrier. Elle a permis de prendre contact avec les participants, de connaître leurs profils et leurs habitudes culturelles.

Lors de cette réunion, une première discussion a été initiée autour d'un outil adapté : une mallette multi-sensorielle du Centre des monuments nationaux, contenant deux reproductions de gisants et le plan tactile de la basilique de Saint-Denis. Les participants ont découvert par le toucher chacun de ces éléments, et ont ensuite échangé sur cet outil. Cette expérience a permis une première discussion entre les participants. Cet échange a permis à la fois de mieux expliciter les attentes pour les séances suivantes et de les investir dans cette démarche.

A l'issue de la rencontre il a été proposé aux participants de se rendre dans des bibliothèques dans le courant du mois de mars. Une liste de plusieurs lieux leur a été communiquée :

- la BPI (Bibliothèque Publique d'Information)
- la salle Louis Braille de la médiathèque de la Cité des sciences
- la médiathèque du Quai Branly

– le salon de lecture Jacques Kerchache du Quai Branly

- ✦ À la mi-avril a eu lieu la deuxième réunion des participants pour une discussion autour de leurs expériences en **bibliothèques**.

Lors de ce comité, cinq participants étaient présents. Puisqu'ils ont multiplié les expériences, cinq récits concernant la Bibliothèque Publique d'Information, trois récits concernant le Quai Branly (médiathèque et salon de lecture Jacques Kerchache), et deux récits concernant la salle Louis Braille de la Cité des Sciences ont été recueillis.

À l'issue de cet échange, une liste de quatre musées ou monuments, à visiter en autonomie dans le courant du mois de mars leur a été proposée.

Les offres proposées étaient les suivantes :

- Les collections permanentes du Musée de la musique
- L'exposition « Bob Dylan, l'explosion rock (1961-1966) » au Musée de la musique
- L'exposition « Gaulois » à la Cité des sciences et de l'industrie
- Le château de Vincennes
- L'exposition permanente « Terre et Vie » au Palais de la découverte
- L'exposition temporaire « Cheveu, de mèche avec la science » au Palais de la découverte

- ✦ Début mai, une troisième séance a réuni les participants pour une discussion autour de leurs expériences de visites de **musées, expositions ou monuments**.

Sept membres du comité étaient présents pour échanger sur leurs visites. Toutes les propositions, à l'exception des collections permanentes du Musée de la musique, ont été visitées par au moins un des participants.

La plupart des personnes présentes à cette séance (5 sur 7) ont réalisé plusieurs visites, et des retours concernant quinze sorties ont été recueillis, réparties comme suit :

- trois visites au Palais de la découverte pour l'exposition « Cheveu, de mèche avec la science »
- deux visites au Palais de la découverte pour l'exposition « Terre et Vie »
- quatre visites à la Cité des sciences et de l'industrie pour l'exposition « Gaulois »
- trois visites au Musée de la musique pour l'exposition « Bob Dylan, l'explosion rock »
- trois visites au Château de Vincennes

À l'issue de la rencontre il leur a été proposé de se rendre au théâtre, pour une représentation audiodécrite.

- ✧ À la fin du mois de mai a lieu la dernière séance de restitution sur une expérience, en l'occurrence de **spectacle vivant**, autour de l'offre proposée : représentation avec audiodescription de la pièce *Temps*, de Wajdi Mouawad, au Théâtre National de Chaillot.

L'audiodescription consiste à décrire tous les éléments visuels (décors, costumes, lumières, mouvements d'un spectacle) qui ne sont pas accessibles à ceux qui ne voient pas. Ces descriptions sont faites entre les dialogues, de manière ne pas gêner la compréhension du spectacle<sup>9</sup>.

Huit membres du comité ont pu alors discuter et échanger autour de leur expérience de spectacle vivant.

- ✧ En septembre une réunion finale a été organisée, une **séance « bilan »** venant clôturer ce cycle de comités de visiteurs.

Cette dernière réunion fut l'occasion de revenir sur des thèmes transversaux qui avaient été brièvement évoqués lors des séances précédentes ou qui semblaient particulièrement importants pour les participants.

Chaque rencontre a duré entre deux et quatre heures, et a fait l'objet d'un enregistrement et d'une retranscription.

#### Intérêt et points forts de la méthode :

L'intérêt de cette méthode se situe en premier lieu dans son originalité. En effet, si des comités de visiteurs ont déjà été mis en place dans plusieurs lieux culturels (Musée de l'Homme, Mac/Val, Cité des Sciences...), il s'agit d'une méthodologie assez rare, et le recours à ce type de comités avec des personnes en situation de handicap est une démarche encore plus spécifique.

Dans le cadre de cette expérience, compte-tenu de la densité des attentes, une démobilisation importante au fur et à mesure des séances était à craindre. En effet, les participants étaient sollicités au minimum à huit reprises (trois visites et cinq réunions). Avec une moyenne de sept participants par séance, nous pouvons conclure à une forte implication de la part des membres du comité, montrant tout l'intérêt de la démarche.

De plus, les membres du comité d'usagers ont presque tous multiplié les expériences pour chaque

---

9 Site Internet de l'association Accès Culture : [www.accesculture.org](http://www.accesculture.org)

séance, témoignant de leur fort investissement et de leur implication dans la démarche.

Un des objectifs du comité d'usagers est de créer un espace de parole et d'échanges libres et spontanés, afin d'obtenir des participants un retour le plus riche possible sur leurs pratiques et leurs perceptions des thèmes abordés. La période longue (de mars à septembre) et l'investissement important requis devaient garantir la création de cet espace de parole. Certains signes indiquent, à l'issue de cette expérience, la réussite de ce projet : les participants ont au fur et à mesure créé des liens (passage du vouvoiement au tutoiement, échanges des coordonnées, organisation de visites de lieux culturels ensemble hors comité), ce qui prouve à la fois l'intérêt qu'ils ont porté aux sujets développés dans ces différentes réunions, et la confiance mutuelle qui s'est instaurée. Les participants ont bien intégré la démarche et ses objectifs, et ont su s'extraire des expériences de visites à proprement parler pour entrer dans une réflexion plus globale et plus distanciée sur les pratiques culturelles des personnes déficientes visuelles.

Le comité a ainsi permis de mieux comprendre les besoins en termes d'accessibilité, les attentes et les pratiques de ce public déficient visuel.

#### Difficultés rencontrées et limites :

Malgré les atouts de cette démarche, elle présente aussi des difficultés qu'il est important d'identifier. Tout d'abord, il s'agit d'un protocole lourd par sa forme : constituer et réunir à cinq reprises un groupe d'une dizaine de personnes déficientes visuelles est une démarche compliquée. Elle demande une organisation rigoureuse, qui exige qu'on lui consacre un temps important. L'organisation logistique (trouver un lieu pour organiser ces rencontres, prévoir la venue des participants, anticiper la présence d'accompagnateurs, etc.) est complexe, et il faut la prendre en considération avant d'envisager ce type de démarche.

La forme de ce protocole est en elle-même une difficulté méthodologique. Comme évoqué précédemment, les membres du comité d'usagers allaient être sollicités au minimum à huit reprises. Face à cette forte implication requise, apparaissent des difficultés à constituer un panel hétérogène. En effet, tous les candidats qui se sont montrés intéressés pour participer à cette démarche avaient un profil fortement culturel. Toutefois, la diversité des domaines concernés a permis de réunir malgré tout des personnes ayant un degré de familiarité varié à chacune des pratiques (spectacle vivant, patrimoine, livre et lecture). *Voir tableau n°2.*

Ce comité d'usagers de neuf personnes a permis de recueillir des retours approfondis sur chaque expérience culturelle. Néanmoins, il est important de rappeler que ce comité n'a pas de valeur de représentativité. La subjectivité de chaque individu est extrêmement impliquée dans chacun de ces

retours, et il s'agit avant-tout de leur expérience et leur ressenti personnel. L'aspect exploratoire de cette démarche limite la portée des résultats. Toutefois, la richesse des retours amène à penser que multiplier les comités de ce type permettrait d'obtenir des résultats plus représentatifs.

# 1ère partie :

## Les conditions de la sortie culturelle

### 1. Les attentes face aux sorties culturelles

#### a) Rire et plaisir

Le plaisir et le rire sont des attentes exprimées de façon récurrente dans les discours des membres du comité. La sortie culturelle est perçue comme un moment qui apporte du plaisir, de la détente, et qui est associé à des émotions positives. Le contenu de la sortie est lui-même lié à ce sentiment de plaisir, qu'il soit culturel, esthétique, ou historique.

*Qu'est-ce que ça vous apporte, qu'est-ce que vous recherchez quand vous allez au théâtre ?*

Nicole : « Le plaisir ! »

Antoine : « Le théâtre souvent c'est pour rire aussi »

Julie : « Ah oui, plaisir et rire » (CV n°4)

Sophie : « Moi j'y vais pour voir des gens qui jouent bien. Du côté de l'acteur... la pièce et l'acteur » (CV n°4)

Gabriel : « [J'ai choisi Vincennes] pour le plaisir historique ». (CV n°3)

Nicole : « Pour moi c'est un grand plaisir, c'est un besoin. Ça me vide la tête... il y a à la fois le plaisir culturel, intellectuel, tout ce qui entoure le tableau lui-même ». (CV n°3)

La rencontre avec l'œuvre doit être une source de plaisir, sans autre forme d'explication. Parfois, l'explication et la compréhension intellectuelle de l'œuvre sont même rejetées au profit d'un plaisir contemplatif pur, relevant exclusivement du registre de l'émotion.

Sophie : « Moi c'est surtout pas la connaissance, et surtout pas l'intellectuel. Donc quand j'y vais, faut que ça me change complètement... [...] C'est un ravissement, c'est quelque chose qui va me bouleverser complètement. Dans ma manière d'être. Sinon ça ne m'intéresse pas du tout. Manet, Monet... C'est féérique après, et pour plusieurs mois. Si c'est purement intellectuel ça ne m'intéresse pas. » (CV n°3)

#### b) Apprendre et comprendre

Une deuxième attente fortement exprimée, et qui peut être complémentaire au plaisir de la sortie culturelle, est la compréhension et l'acquisition de nouveaux savoirs.

Apprendre et comprendre sont des objectifs motivant la sortie culturelle : les visiteurs espèrent en sortir enrichis de connaissances supplémentaires, quel que soit le domaine (sciences et techniques, culture artistique, etc.)

Julie : « Quand vous ressortez : vous avez pu toucher, vous avez pu comprendre, vous êtes capable de reparler et de réexpliquer vous-même les réactions nucléaires du soleil, on se dit oui, on n'a pas perdu notre temps ». (CV n°3)

Julie : « Musées d'art, rien d'exceptionnel, je me dis que j'ai perdu mon temps. Clairement. Maintenant, musées en général, c'est acquérir des connaissances. Par exemple sur l'exposition qu'on a faite sur les gaulois, j'ai acquis des connaissances sur les gaulois, ça c'était intéressant. » (CV n°3)

Antoine : « Moi c'est un peu comme Julie. C'est vraiment pour la connaissance » (CV n°3)

### c) Partage et convivialité

L'échange avec d'autres personnes (proches, famille, amis) est une autre attente exprimée face à la sortie culturelle, qui doit devenir un moment de convivialité et de partage d'émotions. À la suite des séances du comité d'usagers, les participants ont très rapidement échanger leurs coordonnées afin d'organiser, entre eux et en dehors du cadre de la démarche de comité d'usagers, des sorties culturelles diverses. Cette initiative semblait répondre à leur envie de partage et de convivialité lors de leurs activités culturelles.

Antoine : « [J'y vais pour] le partage, être avec d'autres personnes, je trouve ça sympa de pouvoir un peu se parler, même en sortant du musée, de pouvoir échanger » (CV n°3)

Sandrine : « Moi j'aime bien partager quand je fais une visite, partager après, échanger... » (CV n°3)

L'exemple de Julie, membre du comité d'usagers et maman d'un petit garçon de 5 ans, a été particulièrement intéressant. En effet, Julie avait un positionnement particulier par rapport aux sorties culturelles, qu'elle envisageait avant-tout dans l'optique d'un partage avec son fils :

Julie : « J'y vais vraiment dans l'optique d'une personne aveugle qui ne soit pas juste receveur d'informations, mais personne qui – étant parent- est aussi transmetteur »

Julie : « C'est vrai que moi au cirque, j'y vais pour amener mon fils. [...] Et là j'étais contente de pouvoir partager le spectacle... [...] y'a tous les chevaux, les zèbres, etc., mon fils il faisait « ouah ! »

Antoine : « Tu sentais son émotion... »

Julie : « Exactement, et je sentais l'émotion en même temps que lui. » (CV n°4)

Julie : « N'y voyant plus, Versailles ne me tente pas. Mais le fait que j'étais avec mon fils, et que mon fils ait envie d'y aller, ça m'a redonné envie d'y aller ; parce qu'effectivement, peut-être qu'il y avait quelque chose à partager. » (CV n°5)

Notons par ailleurs que ces catégories de motivation et d'horizon d'attente, qui apparaissent dans les discours des membres du comité d'usagers, sont similaires à celles exprimées par le public valide. En effet, la notion de « savoir », qui correspond à la volonté d'apprendre et comprendre, est l'attente la plus fortement exprimée par l'ensemble des visiteurs<sup>10</sup>. Des attentes en termes de beauté et d'esthétique (correspondant au plaisir esthétique recherché par les membres déficients visuels du comité) et de partage et de convivialité sont également très fortement exprimées.

### d) Partage d'une culture commune

Une des attentes face aux sorties est également celle d'une participation active à la vie culturelle.

---

10 J. Eidelman, A. Jonchery, *A l'écoute des visiteurs – 2010*. Rapport de l'enquête dans les musées nationaux, Département de la politique des publics (DGP-MCC), 2011.

La sortie doit permettre d'être « comme les autres », de vivre les mêmes expériences que les autres visiteurs ou spectateurs. Les pratiques culturelles doivent permettre d'acquérir un ensemble de références visuelles communes, dans une logique de partage et d'égalité avec les personnes valides.

Isabelle : « C'est intéressant pour savoir de quoi on parle si ton gamin il vient avec un livre et qu'il te dit : « ah regarde maman ! ». Mais après, tu n'auras pas une bibliothèque de BD, je suis d'accord ! » (CV n°1)

Nicole : « Tout à l'heure vous posiez la question de nos motivations pour aller voir tous ces spectacles, je pense aussi que c'est vivre un peu comme tout le monde... Participer, savoir, pouvoir échanger avec des gens qui sont voyants. » (CV n°4)

Pauline : « Moi en tout cas au sujet de tout ce qui est musées, peintures... Au départ je ne trouvais aucun intérêt à tout ce qui était peinture tactile, parce que moi je ne vois pas, et j'ai jamais vu, et je me disais que de toute façon ça ne sera jamais complètement accessible pour moi et c'est un peu frustrant. Mais après, j'ai essayé de faire des trucs, et je trouve ça intéressant d'un point de vue culture, pour pouvoir avoir des connaissances culturelles plus précises sur les tableaux qui sont des références pour les gens qui voient. Histoire de savoir quand-même ce que c'est. » (CV n°3)

## **2. L'autonomie comme objectif premier**

La notion d'autonomie revient à plusieurs reprises dans les discours. Pour certains, pouvoir se rendre seul dans le lieu culturel choisi apparaît même comme un objectif, voire un impératif. Même s'il est parfois vécu comme une utopie, l'autonomie dans les sorties culturelles reste un idéal.

Gabriel : « Moi je dis qu'il faut autonomie. Moi je veux être autonome, et j'y vais toujours en autonome. » (CV n°5)

Sophie : « La visite idéale ça serait ça, où je puisse être autonome. Et voir ce que je veux. » (CV n°3)

Jean : « J'essaye au maximum d'aller tout seul, parce que j'estime que si c'est accessible on doit pouvoir y aller accompagné si on le souhaite, mais qu'on doit pouvoir y aller en autonome également. » (CV n°3)

Dans cet optique d'ériger l'autonomie en idéal, les participants se sont très régulièrement imposés de se rendre seul dans les lieux choisis dans le cadre de la démarche du comité d'usagers. On note toutefois une différence entre les malvoyants et non-voyants sur cette question de l'autonomie dans les pratiques culturelles.

Gabriel : « Personnellement et par principe, j'ai envie de faire ça tout seul. [...] Je suis dans l'optique de dire « il y a des choses adaptées, c'est très bien, mais j'ai envie de faire les trucs seuls, et de voir ce qu'on me propose en y allant seul. »

Sandrine : oui mais c'est parce que tu peux le faire tout seul. Moi je ne me vois pas venir à Paris le soir toute seule.

Gabriel : oui oui, mais on est tous très différents, moi j'aimerais faire comme ça... » (CV n°1)

## **3. Méconnaissance et rareté de l'offre culturelle adaptée**

Au sein du comité de visiteurs, la méconnaissance parfois totale que l'on constate à l'égard des

dispositifs adaptés conditionne les sorties culturelles, puisqu'elle restreint l'accès aux établissements, dont l'accessibilité n'est pas perçue.

Par ailleurs, la rareté de ces dispositifs adaptés est déplorée par les membres du comité d'usagers, et elle vient elle-aussi réduire les possibilités de sorties pour ce public.

#### a) Méconnaissance des dispositifs d'accessibilité

Les propositions dédiées au public déficient visuel sont parfois méconnues ou mal connues du public à qui elles sont destinées. Ce constat, qui s'appuie sur les réactions et les discours de plusieurs membres du comité, ne semble pas lié au caractère récent de la déficience, ni au type de déficience. En effet Antoine, 42 ans, aveugle depuis l'âge de sept ans, et Sophie, 65 ans, malvoyante depuis plus de vingt ans, expliquent leur ignorance des dispositifs et outils adaptés. Cette méconnaissance des dispositifs agit vraisemblablement comme un frein aux envies culturelles des personnes déficientes visuelles.

Sophie : « Au Quai Branly, j'y étais allée dix fois de suite sans savoir qu'il y avait de l'accessibilité... Je l'ai découverte seulement ici. » (CV n°5)

Sophie : « Moi j'ai découvert quelque chose d'intéressant, c'est que je ne savais pas qu'il y avait autant de possibilités d'accessibilité. C'est-à-dire que j'y allais habituellement seule, ou en me débrouillant par moi-même. En ignorant parfois, comme par exemple pour Branly, qu'il y avait des outils. Donc j'ai découvert ça, donc ça a été une mine d'informations. Et ça m'a fait prendre conscience d'autres choses, que en amont il y avait une chose que j'avais complètement oublié, c'est l'accessibilité... l'accessibilité physique. » (CV n°5)

Antoine : « En ce qui me concerne c'est assez récent, les musées, tout ça... Ça faisait un petit moment que j'avais envie d'y aller, mais je n'avais pas trop passé le cap. C'est vrai que maintenant que j'entends parler de choses qui sont adaptées, ça me donne un peu plus envie d'y aller. »

Cette méconnaissance de l'accessibilité dans les structures culturelles a une influence sur les représentations associées à ce type d'établissements.

Antoine : « Dans l'esprit de beaucoup de personnes le musée [...] ce n'est pas accessible ». (CV n°5)

#### b) Rareté de l'offre

Le petit nombre d'offres culturelles adaptées à la déficience visuelle a été objet de débats au sein du comité, mais même si une augmentation du nombre de propositions est constatée et appréciée, il reste évident que la rareté de l'offre est déplorée. Le peu de propositions ou le peu de dates oriente, voire impose en partie le choix de la sortie culturelle.

Pauline : « Pour chaque spectacle il y a trois fois avec audiodescription maximum, et il n'y a pas tant de spectacle que ça... Après si on fait le tri entre ce que l'on aime ce que l'on n'aime pas, ça fait pas beaucoup...

Sandrine : Il y a pas mal d'offres...

Pauline : Pas tant que ça par rapport à ce qui se fait.

Sandrine : Oui, par rapport à tous les théâtres de Paris, mais je trouve que c'est pas mal, il y a un progrès...

Pauline : Ce n'était pas une critique sur le nombre d'offres qu'ils font, mais c'est que par rapport à tout ce qui existe, c'est quasiment rien.

Sandrine : Et ça se fait en province aussi, de plus en plus, dans les grandes villes... Et même l'offre

qu'il donne à la télévision, qu'ils offrent à peu près une audiodescription par semaine, c'est un sacré progrès quand-même... »

Jean : « on part de zéro donc, ce n'est pas très compliqué de progresser non plus ! [...] »

Sophie : Moi ce que j'aime n'est pas en audiodescription... Ça me paraît tellement restreint comme choix, et ce n'est pas des choses que j'ai envie de voir... Je vais voir des petites choses plutôt... Et ce n'est pas forcément ce qui passe en audiodescription, ce n'est pas forcément grand public, donc je n'irai jamais. » (CV n°4)

Les participants expliquent être tellement habitués à cette rareté de l'offre adaptée que l'accessibilité est perçue comme une exception, si bien que dans certains cas, des pratiques sont exclues par la personne qui va spontanément supposer qu'elles ne sont pas adaptées.

Jean : « Comme majoritairement les choses ne sont pas adaptées... Le problème, c'est que aujourd'hui on est encore dans un système où les choses adaptées, même si elles gagnent du terrain, restent encore largement minoritaires. Donc nous si on n'a pas la précision, notre réflexe c'est de dire « encore quelque chose qui ne l'est pas », donc on va pas forcément se renseigner.[...] On n'a pas forcément le réflexe de dire « ça l'est peut-être ». » (CV n°5)

Un autre constat partagé est la concentration géographique et temporelle des offres. Plusieurs membres du comité ont souligné notamment une concentration des offres sur Paris, en opposition avec la banlieue.

La concentration temporelle est également remarquée : les offres adaptées sont rassemblées dans des temps donnés, et ne sont pas aussi régulières que les propositions destinées au grand public. Cela impose une contrainte supplémentaire dans les choix culturels des personnes déficientes visuelles.

Sandrine : « Les théâtres en banlieue ne sont pas audio décrits » (CV n°4)

Gabriel : « L'AVH [*Association Valentin Haüy*] va de temps en temps dans des cinémas, et fait tel film audiodécrit, mais de façon ponctuelle. Il y a très peu de salles vraiment équipées... » (CV n°4)

Pauline : « Même à Paris il y a peu de salles qui sont équipées. C'est du matériel qu'elles empruntent, à des moments précis... Elles ne les ont pas, le reste du temps. » (CV n°4)

Enfin, la difficulté à accéder à des contenus spécifiques, voire de spécialiste, est regrettée, imposant un accès restreint à la vie culturelle.

Sophie : « Je n'y vais jamais, parce que ce que j'aime n'est pas en audiodescription... ça me paraît tellement restreint comme choix, c'est pas des choses que j'ai envie de voir... je vais voir des petites choses plutôt... Enfin, c'est pas forcément ce qui passe en audiodescription, c'est pas forcément grand public, donc je n'irai jamais. » (CV n°4)

#### **4. Des représentations et des critères qui définissent le choix de sortie**

Le choix de la sortie culturelle est ensuite déterminé par des critères liés à la nature des œuvres présentées, leur accessibilité supposée, ou encore les conditions dans lesquelles elle aura lieu. Ces critères et ces représentations peuvent donc conditionner les projets de sortie du public déficient visuel.

### a) La nature de l'œuvre

Qu'il s'agisse d'une œuvre picturale, cinématographique ou de spectacle vivant : la nature de l'œuvre, et principalement son aspect visuel, est déterminante dans le choix de l'activité culturelle. Les prises de position par rapport à certaines disciplines artistiques montrent que ces critères de choix sont en grande partie liés à des représentations, des présupposés sur ces pratiques. Des nuances entre les différentes déficiences émergent toutefois à travers les discussions du comité d'usagers. De ce fait, certaines disciplines, comme la danse, sont jugées inaccessibles pour les spectateurs non-voyants, car trop visuelles, et catégoriquement exclues des possibilités de sorties. La danse paraît en revanche envisageable pour les personnes malvoyantes.

Sandrine : « [L'audiodescription pour] des films d'action, c'est intéressant »

Antoine « Oui l'action... ou le comique aussi, le burlesque... »

Jean « Des comiques de situation, si on ne vous décrit pas la situation... »

Nicole « Et puis tous ces films où vous avez des gens qui parlent... je pense au Concert notamment, en russe... effectivement il y avait les sous-titres, mais moi je ne les voyais pas... et on m'a dit « non non, y'en a pas beaucoup », et en fait il y a plus d'un tiers du film qui était comme ça... » (CV n°4)

*Est-ce que vous iriez voir un spectacle de danse ?*

Sandrine « Ohlala ! »

Pauline « Non... »

Gabriel « Moi oui »

Nicole « Parce que tu es malvoyant. Mais pour un non-voyant, un spectacle de danse, non... »

### b) L'accessibilité de l'offre

Les offres adaptées sont fortement recherchées, et l'accessibilité de la proposition est donc un critère qui devient même, parfois, un déclencheur, voire une condition de la sortie.

Julie : « Parmi les offres en audiodescription, je me dis « ah ben tiens, telle pièce, je ne pensais pas à cette pièce, mais puisqu'elle est audio décrite, je vais quand-même y aller... » (CV n°4)

Jean : « [Le choix se fait] plus en fonction de ce dont j'entends parler, si j'entends parler de quelque chose d'accessible, d'aller voir ce qui nous est proposé. » (CV n°3)

Sandrine : « Oui mais comment attirer les non-voyants ? Parce que si on leur dit que c'est accessible, peut-être qu'ils viendront. » (CV n°1)

Jean : « T'as plein de gens qui n'y vont pas parce que ce n'est pas adapté justement... » (CV n°5)

Dans certains cas, le spectateur déficient visuel peut aller jusqu'à renoncer à sa pratique à cause du défaut d'accessibilité ou l'absence d'adaptation.

Julie : « Est-ce que quelqu'un a été voir le film *The Artist* en audiodescription ? »

Jean « Non, j'ai même pas osé aller le voir. Mes parents me l'avaient proposé mais dans un cinéma classique donc sans audiodescription. Et là, sachant que y'avait aucun... j'ai dit non, celui-là je vais attendre qu'il passe à la télé et de chez moi, j'en verrais plus que dans la salle ! »

Sandrine : « Moi je ne vais pratiquement plus au cinéma quand c'est pas audiodécrit. Moi, j'aime l'audiodescription. Je vais si c'est audiodécrit, mais sinon j'y vais pas, en banlieue... » (CV n°4)

L'adaptation est si importante qu'elle peut changer la perception ou la représentation d'une

discipline. En effet, elle peut rendre envisageable des pratiques qui ne l'étaient pas, à l'image de la magie dans cette discussion entre les membres du comité :

*Est-ce qu'il y a des choses qu'il est inutile d'adapter ?*

Antoine : « Les spectacles de magie...

Sandrine : Parce qu'on perd la magie ! Et le mime !

Julie : J'avais été au cirque et j'avais trouvé ça sympa. On avait été au cirque Pinder avec l'école des chiens guide. J'avais été avec mon fils, et moi j'avais la description... j'avais trouvé ça vachement sympa. Même la partie magie. Ils décrivaient vraiment bien !

Sandrine : Ah oui ben s'ils font ça, je veux bien ! » (CV n°4)

### c) Les conditions de la sortie

Les conditions de la sortie déterminent aussi le choix, qui se porte prioritairement sur des offres connues, identifiées, et les sorties en groupe (avec des associations ou dans le cadre de visites guidées) sont souvent privilégiées. Parmi les membres du comité d'usagers, il s'est avéré que plusieurs d'entre eux avaient une relation privilégiée avec un établissement en particulier, un lieu culturel qu'ils connaissent et pratiquent régulièrement, et face auquel les angoisses et les craintes sont beaucoup moins présentes. Ce constat confirme l'idée que les choix de sorties culturelles se portent prioritairement sur des lieux ou des offres connus et identifiés.

Julie : « Une visite guidée ça m'arriverait beaucoup plus facilement de le faire, parce que je ne vais pas à l'inconnu. [...] Mais je ne me serais pas aventurée moi toute seule dans l'exposition des instruments avec mon fils ». (CV n°3)

Antoine : « Cette année je vais visiter un peu quelques musées, [...] quelques expos. Mais je vais le faire avec des associations, qui sont des associations de personnes aveugles, et je sais que ça sera bien organisé, il y aura un guide tout ça... et c'est plutôt comme ça que je vais continuer pour l'instant. » (CV n°5)

Julie : « C'est vrai qu'à la Villette par exemple, je connais vraiment bien le site... donc si je veux venir un dimanche matin par exemple, [...] je peux dire « tiens, il fait pas beau, est-ce que tu as envie d'aller à la cité des enfants », et c'est à quatre stations de métro, on y va et on passe la matinée à la Villette, et là je n'ai pas forcément besoin d'être accompagnée.

Jean : « C'est sûr que si on va plusieurs fois dans un site, on trouve ses propres repères... moi j'ai la même chose avec le Palais de la Découverte. Donc si j'ai envie d'y aller, j'ai pas forcément besoin [d'un accompagnateur] [...] Ça demande vraiment une habitude, c'est pas possible pour un établissement dans lequel on rentre pour la première fois... »

## 5. L'accès à l'information

Face à son envie de réaliser une sortie culturelle, la personne déficiente visuelle doit avoir recours à un certain nombre de stratégies pour concrétiser son projet, et la première étape est d'accéder à l'information sur l'offre culturelle pressentie. La communication s'avère incontournable quel que soit le type d'établissement.

## a) Constats principaux

### *Une information jugée insuffisante et difficile à obtenir*

Le premier constat qui s'impose au sujet de l'information sur les offres culturelles adaptées est que cette dernière est jugée insuffisante et difficile à obtenir. Les membres du comité expliquent comment ils se sont confrontés à ce manque d'information, ou à des difficultés pour obtenir le bon renseignement sur une activité culturelle. Cette réalité se retrouve dans plusieurs secteurs : cinéma, expositions, patrimoine, etc.

Julie : « Figure toi que par hasard je l'ai su ! En allant un lundi matin, [...] la dame m'a dit « ah ! Bonjour madame, vous êtes la première pour avoir l'audiodescription de Zarafa ! ». J'ai dit « ah bon ? ! Mais personne ne sait que ça existe ! » ! [...] Le problème c'est qu'ils n'informent pas... Là le Mk2 fait Zarafa en audiodescription, mais personne n'était au courant... » (CV n°4)

Antoine : « C'est vrai que c'est un peu dommage, si c'est adapté et qu'il n'y a pas d'info qui circule... Si c'est pour une ou deux personnes aveugles dans Paris qui voient le truc... »

Jean : « Après faut pas s'étonner et dire « ah bah voyez, cette adaptation on l'a faite mais elle n'a servi à rien... » Bah oui mais si vous ne le dites pas ! Dites-le ! » (CV n°5)

Obtenir une information correcte et complète demande un véritable effort pour ces personnes, qui estiment alors nécessaire d'insister, voire de s'organiser et de privilégier une approche collective.

Gabriel : « Si c'est le petit quidam qui vient demander, pardonnez-moi, mais il se fait jeter, avec la réponse « bah non il n'y a rien. Au revoir monsieur »... » (CV n°5)

Gabriel : « Si ce n'est pas une assoc'... ça ne peut être que sous forme groupée, qu'on peut commencer à obtenir quelque chose... quand on réussit à obtenir quelque chose. » (CV n°5)

### *Manque de mutualisation, d'organisation et d'exhaustivité*

Le défaut d'organisation dans la communication sur les offres adaptées apparaît également au fil des discussions. Face à une communication perçue comme très désorganisée, il est difficile pour les personnes d'obtenir le renseignement dont elles ont besoin.

Gabriel : « J'ai l'impression que c'est aléatoire, c'est « au hasard Balthazar » et c'est son propre réseau... il y a des facebook... ensuite ça me paraît... j'ai failli dire « pas organisé ». L'idée essentielle me paraît être qu'il n'y a rien d'organisé. Aujourd'hui, c'est un peu au hasard des réseaux auxquels on appartient que l'on a l'information, et on passe éventuellement à côté d'autres choses, qu'on ne découvre jamais... Mon ressenti c'est ça, c'est la dispersion de l'information, et ce côté non exhaustif... on sait qu'on n'a pas une information exhaustive en la matière. » (CV n°5)

Gabriel : « Le ressenti global c'est que tout ça est – comment dire – artisanal... artisanal, aléatoire... « j'ai une info, si j'y pense je la répercute vers d'autres ». Mais il n'y a aucun endroit où on essaye de regrouper un maximum d'informations. » (CV n°5)

La conclusion des membres du comité est que l'information gagnerait fortement en lisibilité et visibilité si elle était partagée entre les différents établissements. La mutualisation est perçue comme un élément manquant, indispensable à une bonne circulation de l'information.

Jean : « Ce qu'il faudrait c'est pouvoir centraliser un peu plus, avoir un site qui nous centralise un peu... sinon c'est vrai qu'on passe inévitablement à côté d'un certain nombre de choses... » (CV n°5)

## b) Les canaux de diffusion de l'information

Les établissements culturels mettent en place différentes stratégies pour diffuser leurs informations, de même que les personnes déficientes visuelles elles-mêmes développent diverses stratégies pour s'informer.

Sites Internet, newsletters, associations ou prise de contact directe avec l'établissement : tous ces modes d'information sont utilisés, et présentent des avantages et des inconvénients décrits par les utilisateurs.

### *L'outil Internet*

Avant même d'évoquer la diffusion de l'information à proprement parler, il est essentiel de revenir sur l'outil Internet, souvent central dans les stratégies de communication des établissements culturels.

Tout d'abord, précisons que le recours à Internet n'est pas systématique. Il varie d'un individu à l'autre, mais sans être nécessairement lié à l'âge ni à la déficience. Au sein du comité d'usagers par exemple, la personne la plus jeune, Pauline, n'utilise pas du tout Internet, alors que Gabriel, personne la plus âgée, l'utilise très régulièrement. Notons également que le recours à Internet se fait indifféremment selon le type de déficience, puisque Jean, malvoyant, et Julie, non-voyante, ont tout deux une pratique régulière de cet outil.

*Pour avoir des informations, vous utilisez plutôt le téléphone ou plutôt Internet ?*

Gabriel : « Internet à coup sûr.

Isabelle : Un peu des deux. »

Pauline : Moi je n'utilise pas du tout Internet. » (CV n°3)

Malgré tout, il est l'objet de revendications et surtout d'enjeux extrêmement importants, puisqu'une bonne accessibilité des sites Internet doit permettre l'autonomie qui, rappelons-le, est un objectif central pour les personnes déficientes visuelles rencontrées.

L'accessibilité des sites Internet une revendication forte, c'est un enjeu important, d'autant plus qu'il n'est ni évident ni acquis.

Jean : « [Avant Internet] on était quand-même beaucoup moins autonomes... Internet nous a quand-même aidés à gagner une certaine autonomie. Sinon on était obligés d'avoir quelqu'un à côté pour nous aider... »

Gabriel : « Le truc de base c'est qu'ils [les sites] soient aux critères du w3c... et ils ne le sont pas tous, loin de là... » (CV n°3)

Antoine : « Ou sinon il faudrait qu'il y ait un lien, on clique dessus et... »

Gabriel : Non mais c'est pas « sinon », c'est une obligation légale. Donc il doit l'être. Et s'il l'est, il n'y a problème à naviguer dans le site... [...] Il **faudrait** que tous ces sites soient accessibles. C'est l'ensemble

du site qui doit être accessible ». (CV n°3)

Le non-respect des normes et le défaut d'accessibilité globale sont largement déplorés. Cette critique fait émerger quelques attentes et besoins concernant la navigation dans les sites Internet pour les personnes déficientes visuelles : il faudrait que les images ne soient pas seules porteuses de l'information, et que les onglets « accessibilité » soient mieux identifiés et plus faciles à repérer.

*Quelles sont vos attentes par rapport aux sites Internet ?*

Julie : « Déjà, trouver facilement les renseignements, parce que c'est beaucoup par images... » (CV n°5)

Antoine : « Je sais pas s'il y est toujours, l'onglet « accessibilité »...

Sophie : Parfois il faut le trouver, c'est une petite chose, dans un coin...

Gabriel : Oui, il faut le chercher...

Jean : Quand il existe, s'il pouvait être un peu plus en évidence, ça serait déjà... parce que c'est vrai que quand on ne le trouve pas... je suppose que ça vous est tous arrivé, quand on ne trouve pas on essaye de faire avec le site qui est pour tout le monde, et du coup ça devient galère assez rapidement... parce que souvent il est à la fin, c'est à la fin de la liste donc bon... » (CV n°5)

### *Newsletters et sites Internet*

L'outil Internet permet de diffuser l'information de différentes manières : par le biais des sites, mais aussi de newsletters ou de listes de diffusion. Ces canaux de diffusion présentent chacun des avantages et des inconvénients qui sont clairement identifiés par les membres du comité de visiteurs.

Dans un premier temps, si les sites Internet sont appréciés (lorsqu'ils sont accessibles), il faut noter que les mini-sites proposés par certains établissements suscitent une certaine méfiance.

Julie : « [Les mini-sites dédiés] ça n'a aucun intérêt parce que vous n'avez aucune information, ou vous avez des vieilles informations que personne ne remet à jour... » (CV n°3)

Les outils les plus utilisés sont les sites Internet (des établissements ou d'associations) et les newsletters.

Un des premiers écueils du système des newsletters des établissements tient au fait qu'il faille être identifié par ces derniers pour recevoir leurs informations. Une personne n'ayant jamais été identifiée et répertoriée par un établissement en tant que déficient visuel ne sera pas informée de son activité adaptée. En somme, cela a tendance à créer un public « d'habitues » à une seule structure culturelle, et ne permet pas de circulation des publics, alors que l'échange de fichiers de contacts entre les établissements le permettrait.

Gabriel : « [Je reçois les] newsletters directement par les établissements... alors là, c'est de façon aléatoire, selon, me semble-t-il, qu'on se soit déjà présenté dans l'établissement, en gros qu'ils vous aient dans leur fichier !

Jean : Oui, c'est ça le problème des newsletters !

Gabriel : Ça, c'est vous qui savez mieux que moi, je ne sais pas si les établissements se partagent ou non les fichiers. » (CV n°5)

Les newsletters sont malgré tout appréciées et privilégiées, car elles évitent une recherche souvent fastidieuse et infructueuse sur les sites Internet.

Julie : « Qui dit « site » dit « s'engager à aller chercher ». Tandis qu'une newsletter ça arrive directement, et finalement...[...] je pense qu'il y aura plus de succès si quelque chose vient dans la boîte mail que si c'est la personne qui doit faire l'effort d'aller chercher sur le site.[...] Moi je trouve que c'est assez fonctionnel. »

Malgré cette préférence affichée pour les newsletters, il est important de rappeler que newsletters et sites Internet sont complémentaires, et que le développement de l'un ne doit pas se faire au détriment de l'autre.

Jean : « Les deux sont complémentaires... Parce que si on dit « je vais visiter telle région, qu'est-ce que j'ai d'accessible culturellement, à tel endroit ? », je peux me dire « j'ai tel site auquel me référer, je vais dessus, je vais voir ce qu'il y a ». A l'inverse, on peut aussi avoir – je pense notamment pour les spectacles vivants, peut-être des choses qui sont plus amenées à évoluer – avoir pourquoi pas une newsletter, vous avez ça, ça et ça dans telle région... Je pense que les deux systèmes peuvent être complémentaires... » (CV n<sup>5</sup>)

### *La place des associations*

Les associations sont très présentes dans la diffusion de l'information pour les personnes déficientes visuelles. Au sein du comité d'usagers par exemple, la totalité des participants sont membres, actifs ou non, d'au moins une association regroupant des personnes en situation de handicap visuel.

Il est donc important de savoir quelle place leur est accordée dans l'accès à l'information sur les propositions culturelles et quels sont leurs points forts par rapport aux établissements eux-mêmes. Les associations sont un relais prédominant et semblent incontournables pour obtenir des informations sur l'offre culturelle adaptée :

Pauline : « Vous les avez d'où, les informations ?

Antoine : Je reçois les newsletters des associations.

Sandrine : Handicapzéro.

Julie : La Criée.

Pauline : Je suis inscrite à la Criée, mais je ne reçois pas beaucoup d'offres...

Antoine : T'as le Valentin Haüy aussi comme newsletter... et souvent t'as le CFPSAA [*Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes*] aussi, qui informe pas mal... » (CV n<sup>4</sup>)

Jean : « Si on est en dehors du cadre associatif, c'est vrai qu'il n'y a pas tant de choses » (CV n<sup>3</sup>)

Les associations, en regroupant l'information, permettent un gain de temps indéniablement apprécié.

Julie « Maintenant je me suis abonnée à la newsletter de l'AVH [...] Moi personnellement je n'ai pas le temps d'aller à la pêche aux informations » (CV n<sup>3</sup>)

Toutefois, une des principales critiques envers les associations est le manque d'exhaustivité des informations transmises, voir leur « pauvreté ». Le risque étant d'obtenir une information restreinte

et orientée en fonction des intérêts propres de l'association concernée.

Julie : « Il y a l'AVH sinon, c'est pas mal. »

Sandrine : Ben, l'AVH je trouve que c'est assez pauvre...

Gabriel : Ils sont très portés sur tout ce qui est audiodescription, donc ils citent surtout tout ce qui est théâtre adapté, cinéma... En revanche il y a très peu expos, musées... Il y a très peu. »

Sophie : « Sur l'AVH ça n'a jamais rien donné. J'ai trouvé que c'était pauvre, très pauvre... Il y a déjà une sélection, donc il y a très peu de films, ou très peu de théâtre, et c'est pas forcément ce qui me plaît... » (CV n°5)

Gabriel : « Je suppose qu'ils [l'AVH] mettent ceux pour lesquels ils ont fait l'audiodescription ! Les autres, ils n'en ont sûrement pas connaissance non plus. » (CV n°5)

### *Le contact direct : téléphone, e-mail*

Une prise de contact directe avec l'établissement choisi précède souvent la visite : dans plusieurs récits d'expérience, les visiteurs ont expliqué avoir préalablement contacté l'établissement par téléphone pour obtenir plus de renseignements afin de préparer leur visite, et ainsi se sentir rassurés. Par conséquent, les membres du comité demandent clairement que cette démarche soit facilitée, en identifiant par exemple la personne de référence, à contacter pour obtenir les compléments d'information nécessaires.

Antoine : « Je les ai appelés avant de venir aussi. J'ai eu une personne, je crois responsable du public, je lui ai dit « je viendrai tel jour » ». (Musée du Quai Branly – CV n°2)

Julie : « Si je peux avoir une personne de vive voix au téléphone, c'est quand-même plus rassurant. » (CV n°3)

Jean : « L'appel vient compléter les informations trouvées sur le site. Les deux sont complémentaires. » (CV n°3)

Julie : « J'ai une petite suggestion à faire, par exemple sur le site, ou la newsletter, quand il y a quelque chose d'adapté, qu'ils mettent soit les coordonnées e-mail de celui qui est responsable de l'accessibilité, ou le numéro de téléphone, qu'on puisse se renseigner – soit par mail, soit par téléphone – auprès de la personne directement concernée. » (CV n°5)

### *La communication « grand public »*

Une autre piste à explorer concernant les possibilités de diffusion de l'information est celle de la communication initialement destinée au grand public. En effet, sortir des réseaux très spécifiquement liés au monde du handicap permettrait de donner une visibilité plus importante aux offres dédiées, et ainsi d'apporter une réponse à la méconnaissance des dispositifs adaptés, exprimée par les membres du comité eux-mêmes.

Jean : « L'exposition, on savait qu'elle avait lieu, ils en ont parlé sur les radios, à la télé... Mais ils ne disaient pas forcément qu'il y avait des choses prévues... C'est pas grand-chose à faire en plus, l'exposition Toutankhamon, quand on a su qu'elle allait avoir lieu Porte de Versailles, moi j'ai vu des spots à la télé, j'en ai entendu parler à la radio, c'était pas grand-chose de compléter les spots en disant : « il y a quelque chose de prévu pour le public déficient visuel », « cette exposition est adaptée ». Je n'ai rien entendu concernant une adaptation éventuelle. Donc voilà, je pense que le complément d'information c'était vraiment pas grand-chose à faire. » (CV n°5)

### c) Le contenu de l'information

Un des problèmes majeurs identifié ici est le moyen employé, le canal utilisé pour transmettre l'information. Cependant, un autre questionnement est essentiel, car une fois que la personne déficiente visuelle a accédé à l'information, elle n'y trouve pas toujours les éléments dont elle a réellement besoin. La question qui se pose alors est : quelles informations doivent être transmises ? Le contenu de l'information doit être pensé en fonction des besoins de ce public, notamment en termes de préparation de leur sortie. Les membres du comité d'usagers ont identifié quelques éléments essentiels à leurs yeux.

#### *Précision et transparence*

Une des remarques les plus marquantes est celle d'un décalage entre ce qu'annonce la communication des établissements (sur les sites Internet principalement) et la réalité du lieu. Certains ironisent et s'amuse de ce décalage :

Julie : « D'ailleurs c'est très bizarre parce que c'est justement les sites qui sont les mieux faits où on a été le moins bien accueillis, et le site de la Villette, qui lui par contre n'est pas très accessible du tout, et là on est mieux accueillis ! Comme si on avait... d'un côté le site il n'est pas très bien mais ce n'est pas grave parce que de toute façon on est bien accueillis... » (CV n°2)

Les difficultés que peut induire la déficience visuelle dans un lieu qui n'est pas adapté sont considérables. En conséquence, les membres du comité expriment la demande de trouver dans la communication des établissements des informations « sincères » et transparentes, voire une honnêteté plus importante dans la transmission des informations sur l'accessibilité.

Gabriel : « Il faut aller sur le site des Monuments Nationaux, qui a des informations judicieuses, notamment « n'y allez pas seul » ! Ça, c'est très précieux, il faut vraiment insister : c'est un endroit dangereux, quand on est non-voyant il faut absolument être accompagné. » (au sujet du château de Vincennes CV n°3)

Gabriel : « Cet aspect « j'ai acheté du matos, c'est bon je suis accessible » ; et à l'autre bout de la chaîne, y'a une communication forte qui se fait sur les sites, quand on les lit on se dit « super ! Là ça va être très bon, je vais avoir tout ce que je veux ! » Il y a un grand écart entre la com qui peut se faire sur le site, et la réalité de ce qui se fait là. Je ne sais pas, si on devait donner une note, on est à 3/10 ! » (CV n°2)

Pauline : « Parfois j'ai été voir des expos où j'étais déçue parce que c'était dit accessible, mais c'était pas accessible » (CV n°3)

Antoine : « Au Quai Branly ils devraient prévenir des risques. »

Gabriel, lors de sa visite de l'exposition « Cheveu, de mèche avec la science » au Palais de la Découverte, s'est trouvé en difficulté à cause des problèmes d'éclairage et de reflets sur les vitrines. De cette expérience il s'explique sur ce qu'il entend par « transparence », même si cela doit passer par un aveu d'inaccessibilité.

Gabriel : « C'est le genre d'expo que j'abomine, et j'aimerais que dans ce genre de choses il y ait une

indication, un commentaire sur l'expo... Bon, c'est difficile de déconseiller, mais expliquer les difficultés qu'on va y trouver... Et à partir de là, on connaît ses propres problématiques, et on n'y va pas... [...] J'ai envie de dire « c'est pas normal, je devrais pouvoir y trouver un intérêt »... Mais c'est une vision de principe et théorique. J'admets ne pas pouvoir voir un certain nombre de choses, mais j'aimerais en être averti. [...] Mais je sais que ça peut être un peu compliqué, parce qu'on tombe dans de la discrimination » (CV n°3)

De plus, si l'établissement doit fournir une information sincère, reflétant la réalité de ses propositions, elle doit aussi être suffisamment précise et concrète pour permettre aux personnes déficientes visuelles de préparer leur venue. Ce besoin de détails concerne à la fois les informations pratiques d'accessibilité physique (trajet pour venir jusqu'au site, cheminement à l'intérieur du lieu, etc.) et les outils adaptés (maquettes, éléments audio, etc.). Ces deux éléments sont complémentaires.

*Quelles sont les informations primordiales dont vous auriez besoin pour préparer votre visite ?*

Gabriel : « Il y a un point, on l'a déjà évoqué plusieurs fois, c'est celui des infos ultra pratiques de simple accessibilité physique. En règle générale les gens qui s'occupent de ça ce sont les gens qui s'occupent du contenu, donc ils vous parlent directement du contenu : « j'ai des planches tactiles, j'ai l'audioguide, j'ai ceci, j'ai cela... », et ils oublient de dire que... « Il y a dix marches à l'entrée qui vont faire que vous ne pouvez pas y entrer »... Qu'il y a ceci, cela. Donc, c'est en fait – me semble-t-il – à l'intérieur des établissements une différenciation entre l'accessibilité physique et ceux qui s'occupent des publics spécifiques... Je pense que le merveilleux exemple c'est effectivement ce qui a été fait pour Vincennes, qui je crois a surpris tout le monde, qui est cette préoccupation de problématique physique qui se pose. Nulle part ailleurs je ne l'ai jamais trouvée. Au Palais de la Découverte ok, mais va te farcir les marches où tu te dis à chaque marche « je vais me casser la bobine » [...] Je pense que ça doit y figurer. Et je pense qu'il y a un autre élément qui est pour nous – en tout cas pour moi – essentiel, qui est : « donnez-moi les plages où il n'y a pas grand monde, donnez-moi les plages où je peux être à peu près tranquille pour pouvoir visiter sans avoir une sonorité invraisemblable et une foule autour de moi ». Ça m'intéresserait comme info pratique. »

Gabriel : « Autre élément très pratique, je n'apprécie pas la phrase générale qui est souvent dite : « l'endroit dispose d'un certain nombre d'éléments adaptés : plan en relief, maquettes, audioguides... ». Et quand vous y allez, à l'arrivée vous avez deux malheureuses planches thermoformées bas de gamme, et un coin de maquette... Enfin bon, ça serait assez intéressant qu'ils soient un peu plus précis dans la description de leur matériel adapté. Aujourd'hui ils savent tous qu'il faut dire quelque chose à ce propos, donc il y a la phrase générale, et il y a deux malheureux trucs... » (CV n°5)

Jean : « Si on pouvait avoir dès le départ une information plus... peut-être plus concrète, plus précise sur le déroulement concret, pour essayer justement de nous aider à organiser notre visite de façon plus précise, ça nous éviterait d'y aller deux fois. Si toutes les visites vous devez les faire deux fois ! Si c'est à côté de chez vous d'accord vous le faite deux fois, mais si c'est à l'autre bout de la France ! » (CV n°5)

### *Un idéal de mutualisation et d'exhaustivité*

L'information diffusée pourrait également, selon les membres du comité d'usagers, s'étendre au-delà des limites du seul établissement concerné. D'une part, chaque établissement pourrait établir des passerelles dans sa propre communication, faisant référence aux autres propositions qui existent, peut-être dans d'autres lieux, pour les visiteurs ou spectateurs déficients visuels.

Gabriel : « L'un des regrets – mais ça peut se faire par paliers – c'est qu'au moins tous les musées nationaux qui ont des visites tactiles qui sont bien identifiées dans l'année, je me trompe peut-être, mais je ne vois pas d'endroits où j'ai l'ensemble. C'est quand-même chacun qui va envoyer sa newsletter si par hasard j'y suis passé. Et à côté je passe, je ne sais pas, ou c'est quelqu'un qui me dit

« ah tu as vu, à tel endroit ils font... » ah bon ? Pas au courant... » (CV n°5)

D'autre part, ces passerelles pourraient exister par le biais d'autres canaux de communication (sites Internet, newsletters ou autres) qui regrouperaient les informations des offres accessibles de plusieurs établissements. L'idée d'une mutualisation de l'information entre les différentes structures culturelles apparaît de façon très prononcée. Les sites Ariane Info et Handicapzéro sont, dans cette optique, de bonnes références<sup>11</sup>.

Gabriel : « Effectivement, une newsletter qui pourrait être un élément synthétique qui serait envoyée toutes les semaines... et si on veut en savoir plus on va sur le site, qui lui-même peut renvoyer sur un lien... »

Sophie : Je crois qu'il faudrait un site global, qui synthétise un peu tout, sur Paris et par régions. Et puis effectivement des newsletters... »

Sandrine : Mais c'est ce que fait handicap zéro...

Antoine : Handicap zéro ça se rapproche un peu...

Sandrine : Sur Paris... Et la province... C'est assez complet. » (CV n°5)

Jean : « Ou alors, si on veut pas faire un site groupé, peut-être tout simplement avoir un site qui regroupe des liens, qui puissent renvoyer sur les sites... »

*C'est le principe d'Ariane Info. C'est un portail qui permet d'avoir des liens vers l'ensemble des établissements, et donc qui redirige vers les sites.*

Jean : « Déjà ça, ça serait immense... Déjà on saurait qu'on a un portail unique pour aller chercher nos liens. Après bon, ça nous renvoie sur le site, et sur les parties qui nous concernent plus particulièrement... Après on peut aussi naviguer sur le site en question mais savoir au départ où aller chercher le point de départ, si on peut dire. » (CV n°5)

La mutualisation de l'information permettrait, selon les membres du comité de visiteurs, aux personnes déficientes visuelles de diversifier leurs pratiques, de découvrir d'autres propositions culturelles. En effet, la recherche d'information étant plus compliquée et chronophage pour une personne déficiente visuelle, le fait d'avoir accès à une information mutualisée (avec même un idéal d'exhaustivité) devrait permettre de réduire les écarts qui peuvent exister dans l'accès à l'information entre eux et les visiteurs voyants.

Gabriel : « Le valide a un peu plus de facilité pour aller voir ce qui se passe d'un côté ou d'un autre, mais je pense que pour nous c'est intéressant d'avoir tout regroupé. Et le fait d'avoir une information non prévue peut nous donner curiosité, nous faire connaître des choses, en disant « tiens, ça, ça m'intéresse, je ne connaissais pas et je vais y aller au moins une fois pour voir ce que c'est ». Sinon on va toujours dans les mêmes registres... »

Julie : « Il y a des choses intéressantes, si on a un lien... [...] Par exemple sur Ariane on voit marqué « visite accessible pour le château de Chantilly », on clique, on se retrouve sur le site du château de Chantilly et on se rend compte qu'il y a, je sais pas, « visite, dimanche matin, pour les enfants ». Ça va peut-être donner d'autres idées et d'autres perspectives... » (CV n°5)

Antoine : « L'information doit circuler pour que les gens sachent qu'il y a telle chose, tel outil qu'ils peuvent utiliser. Ça leur donne peut-être envie d'y aller. » (CV n°2)

En dehors des séances du comité, les participants se sont régulièrement échangés, par e-mails, des informations concernant des offres culturelles adaptées. Cette démarche spontanée de leur part semble répondre à cette envie d'une meilleure circulation et mutualisation des informations

---

11 [www.arianeinfo.org](http://www.arianeinfo.org) et [www.handicapzero.org](http://www.handicapzero.org)

sur les offres culturelles adaptées.

La communication est donc un enjeu majeur pour les établissements, car c'est au moment de l'accès à l'information que le visiteur déficient visuel va, en cherchant les éléments lui permettant de préparer au mieux sa sortie, concrétiser son projet de visite.

**Synthèse de la 1ère partie :**  
**Les conditions de la sortie culturelle**

Le projet de sortie naît d'attentes en termes de plaisir, de découverte, de connaissance et de partage. Ce contexte plutôt classique est tout de même modelé par la déficience visuelle, avec notamment des enjeux tel que l'autonomie dans les sorties culturelles, qui devient un critère, voire une revendication, dans le choix de la sortie. De plus, l'envie d'avoir accès à la même vie sociale et culturelle que les valides apparaît. La sortie culturelle est perçue par les membres du comité comme un moyen d'atteindre une égalité d'accès au droit commun par rapport au public valide.

Des réalités extérieures viennent à leur tour contraindre les envies des personnes déficientes visuelles. Tout d'abord, l'offre adaptée est rare, et souvent mal-connue, voire entièrement méconnue. Cette réalité restreint fortement l'accès à la vie culturelle, d'autant plus que l'accessibilité de l'offre fait partie des critères de choix de la sortie.

Au-delà de ces réalités, d'autres freins sont intériorisés par les visiteurs déficients visuels ; certaines œuvres sont jugées inaccessibles par nature. Pour envisager une sortie culturelle, le visiteur déficient visuel va d'abord chercher à s'assurer que l'offre choisie sera accessible, adaptée et envisageable de façon autonome.

L'accès à l'information, point de départ de la concrétisation d'un projet culturel, est alors un enjeu capital. On constate que la communication telle qu'elle existe aujourd'hui présente des faiblesses considérables, tant dans son contenu que dans sa forme. L'information est jugée insuffisante et mal diffusée, sans doute par manque de mutualisation entre les établissements. Les médias utilisés (Internet, newsletters, listes de diffusion d'associations) sont complémentaires, mais les plus grandes revendications sont celles d'un contact direct par téléphone avec la personne en charge de l'accessibilité, d'une mutualisation de la communication concernant les offres culturelles adaptées ainsi que d'une transparence et une honnêteté dans la transmission des informations. L'accès à l'information est donc un frein identifié à la construction d'un projet culturel pour une personne déficiente visuelle.

Pour les membres du comité, la déficience visuelle est un des facteurs qui modèle les envies et projets culturels. Par conséquent, l'accès aux offres est restreint avant même que la sortie soit véritablement envisagée. Le projet culturel doit se construire dans un contexte où l'offre adaptée est rare et mal connue, et pour laquelle les informations sont difficiles à obtenir. Envisager une sortie culturelle suppose donc un effort véritable de la part des personnes déficientes visuelles.

## **2ème partie :**

### **La pratique culturelle au sein des établissements**

Lorsque la personne a réuni les conditions qu'elle estime nécessaires, elle peut concrétiser son projet de sortie culturelle. C'est le moment où elle se confronte à l'établissement proprement dit. À travers le comité d'usagers, nous avons pu expliciter les problématiques propres à cette étape de la venue sur le site.

Dans un premier temps, nous avons identifié les problématiques transversales à tous les types d'établissements concernés par le comité d'usagers (musées, monuments, bibliothèques, lieux de spectacle vivant), avant de nous intéresser à ce qui est spécifique à chacune de ces pratiques.

#### **1. L'accueil des personnes déficientes visuelles dans les établissements culturels**

Le moment de l'accueil représente un enjeu capital dans l'expérience de visite. C'est le premier contact avec l'établissement, et son rôle dans la satisfaction du visiteur ou du spectateur est majeur. Il peut être déterminant pour la « réussite » de la sortie, et un accueil apprécié peut donner envie de revenir dans le lieu.

Julie « Le fait que j'ai trouvé à la Cité des sciences un accueil pour les personnes handicapées m'a incitée à revenir. Parce que c'est un accueil qui est très au point. » (CV n°2)

Isabelle : « En tous les cas, au niveau accessibilité je n'ai jamais eu de soucis. Bon, actuellement il y a les travaux, mais même s'il n'y en a pas, on vous propose spontanément de venir vous chercher au métro. Et puis à l'intérieur de la médiathèque, les gens sont toujours très à l'écoute, disponibles. [...] j'ai eu accès à une personne qui m'a assistée, aidée dans mes recherches, et j'ai pu essayer de trouver ce que j'attendais. » (Cité des sciences)

Sophie : « J'ai une petite expérience, c'est tout bête. C'est la bibliothèque près de chez moi, la bibliothèque Melville. Absolument pas adaptée. Comme j'y vais, je rentre, je monte à l'étage, et je vais directement à l'accueil, et je lui demande des livres, en lui disant que je ne vois pas... et elle va me les chercher, sans aucun problème. Voilà, c'est tout, finalement je ne passe pas par l'ordinateur. [...] Je vais directement, on me l'apporte ». (CV n°3)

Ce temps de l'accueil est d'autant plus important que ce public – à travers les personnes rencontrées dans le cadre de l'enquête – exprime de réels besoins dans cette phase de leur sortie. Ils ont besoin du personnel de l'établissement pour les guider, les orienter, et en quelque sorte introduire la visite en présentant les outils mis à disposition, leur emplacement et leur fonctionnement. La réponse à ce besoin conditionne la satisfaction pour les visiteurs ou spectateurs déficients visuels.

Pauline : « En fait on ne m'a pas expliqué au départ, même si on m'a dit qu'il y avait des choses dans le livre, on m'a pas dit tout ce qu'il y avait. ». (CV n°3 – exposition Bob Dylan, Musée de la musique e)

Antoine, au sujet du Château de Vincennes : « Ils ont été très sympathiques à l'accueil,[...] j'ai

demandé à ce qu'on m'amène à la salle des maquettes, parce que j'étais tout seul, j'avais pas d'accompagnateur, j'ai demandé à quelqu'un de l'accueil qui l'a fait sans aucun problème. » (CV n°3)

Antoine : « Moi j'ai été agréablement surpris récemment parce que je suis allé voir une expo temporaire... C'était Toutankhamon [...] Quand je suis arrivé à l'accueil, le monsieur nous a dit « on va vous appeler quelqu'un, qui pourra vous aider un peu au début, puis après vous pourrez toucher les objets... » Et c'est vrai que j'ai pu toucher les objets avant même de commencer la visite... pourtant j'ai rien demandé, c'est vraiment eux qui m'ont proposé ! J'ai trouvé ça pas mal. Parce que bien souvent c'est à nous de demander, de se renseigner, pour savoir un peu ce qu'il y a d'accessible. Et après bien sûr il nous a amené aussi un audioguide, pour nous expliquer vraiment comment ça fonctionnait... » (CV n°5)

Les différents récits d'expériences recueillis font apparaître certaines défaillances de l'accueil dans les établissements culturels. Les écueils des procédures d'accueil sont connus et déplorés par les membres du comité.

Gabriel : « De façon globale, sur tout ce qu'on a entendu jusque-là, l'offre d'accueil est totalement insuffisante, c'est une évidence. Et sincèrement je ne vois pas d'évolution à court terme. Parce que y'a un problème de moyens derrière, qui visiblement ne sont pas assurés [...] On sent bien qu'il y a un problème d'argent, de moyens, de masse salariale. Il y a un problème de formation qui n'est absolument pas effectuée. Je pense qu'on n'est pas près de voir le bout de ce type de problème. ».

Gabriel : « Pour moi c'est le truc essentiel. Dans « le bilan » il y a le premier mot qui est celui là : accueil. Accueil, accompagnement, je sais pas comment le dire. Pour moi c'est absolu. [...] Partout [...] on se butte à des problèmes d'accueil. Et manifestement... bon, on sait bien le problème de l'emploi, ok. Mais ça ... pour moi c'est l'archi-premier problème à régler. » (CV n°5)

Gabriel : « Un élément qui me paraît d'un flagrant absolu, c'est qu'il y a un tas de musées qui font des choses, qui avancent bien... et puis ils sont pas valorisés, on sait pas bien toujours ce qu'il s'y passe, et il y a un accueil ultra défaillant. Il y a des tas d'endroits où il y a des tas de choses, et surtout l'aveugle autonome qui y va, on lui dit pas ce qu'il faut faire, on lui dit pas ce qui existe, et je trouve que c'est très malheureux [...] Ils ont du matériel, mais ou il est en panne, ou la personne qui est à l'accueil ne sait pas qu'il y a ce matériel, ne vous dit pas ce qui existe... Il y a des choses qui existent et c'est absolument pas valorisé, du tout, du tout. Ça pour moi c'est la plus grande découverte que j'ai pu faire à travers les différents témoignages. » (CV n°5)

Le premier problème identifié est celui d'un personnel d'accueil trop peu nombreux, voire inexistant (non remplacé lors de congés, par exemple), qui ne peut pas être en mesure de répondre pleinement aux demandes du public déficient visuel.

Antoine : « Ils m'ont expliqué qu'il y avait une personne qui s'occupait de l'accessibilité, mais elle est en congé maternité... » (médiathèque du Quai Branly) (CV n°2)

Julie : « Elle est seule pour toute la médiathèque, donc il est impossible pour elle de faire un accompagnement personnalisé. » (salle Louis Braille de la Cité des Sciences)

Pauline : « Par contre quand ils [*les agents d'accueil*] nous accompagnent, s'ils nous accompagnent d'un endroit à un autre, on sent quand-même qu'ils ne sont pas disponibles... C'est-à-dire que même s'ils sont très volontaires et qu'ils vous disent qu'ils sont disponibles, ils sont quand-même obligés de partir, de revenir... Donc j'ai plutôt l'impression de déranger qu'autre chose... » (CV n°3 – exposition Bob Dylan)

Le manque d'organisation et de répartition des responsabilités entre les membres des équipes d'accueil est également soulevé.

Gabriel : « Manifestement il y a ou un déficit de processus, mais je pense plutôt une non-acceptation

d'un travail entre cette personne qui s'occupe des loges et les personnes de l'accueil » (CV n°2 – BPI)

De plus, les personnes constatent souvent un manque de sensibilisation du personnel au handicap, un manque de connaissance des offres destinées au public déficient visuel. Ignorant les dispositifs d'accessibilité, le personnel d'accueil ne peut pas être en mesure d'accueillir de façon adéquate les visiteurs ou spectateurs déficient visuel, et de répondre à leurs besoins.

Isabelle : « Quand on s'est présenté, je pensais que je pouvais avoir un audioguide, mais on m'a dit « non, il n'y a pas d'audioguide pour Bob Dylan ». J'ai demandé deux fois : une fois à l'entrée et une fois à l'entrée de l'exposition ». (CV n°3)

Pauline : « Ce problème d'accueil j'ai l'impression que c'est un peu répétitif, ce matin au Cheveu ils n'étaient au courant de rien ; ils ne savaient pas [...] À l'accueil ils n'étaient même pas au courant qu'il y avait du braille ou du relief. »

Les membres du comité s'accordent à regretter le manque de formation du personnel des lieux culturels, et particulièrement le manque de sensibilisation au handicap et de connaissance de ce public – plus particulièrement déficient visuel – et de ses besoins. Les discussions des membres du comité mettent en lumière cette méconnaissance du handicap, notamment à travers la distinction qui existe entre la prise en compte des visiteurs malvoyants et non-voyants.

Isabelle, au sujet de son expérience il y a quelques années de la Grande Galerie de l'évolution : « Déjà il a fallu parlementer une demi-heure pour que je rentre avec mon chien » (CV n°3)

Gabriel : « Personne n'est préparé à recevoir des individuels [...] comme je veux absolument faire la visite de façon individuelle, le problème il est évident ; les accueillants imaginent toujours trouver des groupes et sont embarrassés, ne savent pas quoi faire devant un individuel. » (CV n°3)

Gabriel : « En général l'office de tourisme lui-même qui a pour volonté d'être « tourisme-handicap », donc il est heureux parce qu'il a mis un truc pour le handicap moteur, et puis quelque chose avec des grands caractères, et il a trois plans en braille et en tactile, et avec ça : ça y est, c'est fait ! [...] Au fond, on sait qu'ils commencent seulement à découvrir qu'il y a autre chose que le handicap moteur... Donc on est loin, on est loin. » (CV n°5)

Antoine : « moi j'ai eu les informations à l'accueil. » [contrairement à Gabriel, malvoyant]

Sandrine : C'est parce que tu es non-voyant !

Antoine : Peut-être que ça joue aussi, quand tu es malvoyant peut-être qu'ils font moins... T'es entre deux chaises quand t'es malvoyant ! »

La formation et la sensibilisation du personnel sont perçues comme les véritables solutions aux problèmes liés à l'accueil dans les établissements.

Isabelle : « Ils ne sont pas assez formés sans doute, et pas assez à l'écoute...[...] »

Sophie : « Il y a un problème de formation, de sensibilisation. » (CV n°2)

Julie : « Excuse-moi, est-ce qu'il y a besoin de formation pour simplement dire « ah bah oui, vous ne voyez pas, je vais vous montrer »...

Isabelle : T'as des gens qui, face au handicap, sont mis dans des situations... c'est difficile pour eux Julie, tu ne peux pas...

Julie : Oui mais là, tu accueilles du public, ta formation c'est d'accueillir du public

Antoine : Donc normalement c'est tous les publics

Isabelle : J'suis pas sûre que dans leur formation... Attends, une personne aveugle qui lit un livre ! Tu ne te rends même pas compte !

Antoine : Logiquement tout le personnel devrait être sensibilisé...

Sophie : Le problème c'est que les gens qui lisent ou qui vont voir des musées, ils sont dans la vue.

Donc la pire chose qui peut leur arriver, ce qui leur fait le plus peur, qui les angoisse, c'est de perdre la vue. C'est leur moyen d'accès. Donc le fait de rencontrer un aveugle, quelqu'un qui ne voit pas, c'est l'angoisse... » (CV n°2)

## **2. Autonomie, accompagnement et aide humaine**

Malgré l'envie d'autonomie précédemment évoquée, on se rend compte que la réalité renvoie à un constat bien différent : la plupart des personnes déficientes visuelles sont accompagnées lors de leurs pratiques culturelles, et nécessitent une aide humaine (accompagnateur ou du personnel de l'établissement). Dans les pratiques culturelles relatées par les membres du comité, la présence et l'intervention de tierces personnes est quasi-systématique. Pour les sorties réalisées dans le cadre du comité de visiteurs, beaucoup de participants se sont imposés de se rendre seuls dans les lieux choisis, dans une démarche « d'évaluation », mais tout en admettant que ce n'est pas quelque chose d'habituel, et qu'en général ils privilégient les visites avec un accompagnateur. Comment cette réalité est-elle vécue ? Qu'implique-t-elle dans la pratique de la personne déficiente visuelle ?

L'aide humaine est tantôt appréciée, acceptée et considérée comme un élément essentiel à la réussite de la sortie culturelle, et tantôt décriée et vécue comme une véritable dépendance. Ce double positionnement face au recours à un accompagnateur ou une aide extérieure est récurrent, et s'entend parfois même dans le discours d'une même personne.

### **a) Une aide humaine indispensable**

L'aide humaine est d'abord acceptée comme un élément essentiel, indispensable à la sortie culturelle, que ce soit dans un musée, un monument ou une bibliothèque. Les membres du comité semblent s'accommoder de cette situation, et le recours à une aide extérieure est souvent naturellement utilisé.

Sandrine : « Moi je ne sais pas me servir d'une bibliothèque adaptée... moi je vais voir les bibliothécaires et je demande ! » (CV n°1)

Julie : « J'aurais préféré être accompagnée, j'aurais beaucoup plus apprécié l'exposition en étant accompagnée, mais j'y ai quand-même été ». (CV n°3)

Nicole « Vous me parlez de musées, je suis partante ! Si j'ai une accompagnatrice ça m'intéresse toujours. » (CV n°3)

Plus encore : le recours à une aide extérieure (personnel de l'établissement ou accompagnateur) est parfois une condition, voire un véritable critère de réalisation de la sortie. Si elle n'est pas associée au projet de visite (par la présence d'un accompagnateur), l'aide humaine est réclamée sur le site, car elle est indispensable à la réussite de la pratique culturelle.

Julie – expérience de la BNF : « J'y étais allée avec un accompagnateur voyant, parce que les livres sur place il faut quelqu'un pour vous les lire, et pour trouver les passages qui correspondent... Vous n'allez pas scanner tous les bouquins alors que vous n'avez qu'un passage qui vous intéresse. » (CV n°2)

Isabelle : « J'ai trouvé l'exposition très intéressante mais évidemment, heureusement que j'étais accompagnée. Pour me décrire, au niveau des textes, des photos... [...] Le fait d'être accompagnée j'ai trouvé l'expo super ! » (CV n°3 – exposition Bob Dylan)

Julie : « Si on n'est pas accompagné pour vous dire où se trouvent les choses, on rame quand-même pendant deux heures... même si avec le plan on sait à peu près où c'est [...] surtout que y'a des boutons pour allumer les casques, etc., c'est vrai que si on n'est pas accompagné, c'est difficile. » (CV n°3 – exposition Bob Dylan)

Pauline : « C'est la première fois... enfin, peut-être pas la première, mais en tout cas ça ne m'arrive pas souvent de faire des expositions toute seule, parce que j'aime pas trop, j'aime mieux les accompagnements, parce que les gens peuvent vous décrire, ou lire... je trouve ça beaucoup moins fatiguant ; là je me suis rendue compte que ça me demandait beaucoup de concentration, rien que de lire sur le livre pour se repérer ! » (CV n°3 – exposition Bob Dylan)

## b) L'accompagnateur comme une contrainte

Toutefois, l'accompagnement est parfois vécu comme une dépendance aliénante. En effet, l'accompagnateur n'est pas toujours un choix, mais est parfois une condition. Il peut alors être perçu comme une contrainte ou un obstacle qui entrave la liberté de leur pratique et empêche les personnes déficientes visuelles de répondre de façon spontanée à leurs envies culturelles.

Julie : « À l'époque à Nanterre, [...] pour mon mémoire, j'étais obligée sans arrêt de trouver quelqu'un pour me faire les recherches à la bibliothèque, et ça prenait des heures. » (CV n°2)

Isabelle : « [Aller à la bibliothèque] en te disant « je vais me balader ? ». Ah bah non, ça c'est sûr. Mais de toute façon en tant que non-voyante, je ne pense pas qu'on puisse faire les rayons en disant « vous pouvez me dire ce qu'il y a sur les rayons ? ». Je pense que la personne qui t'accompagne va te dire « attendez, j'ai pas que ça à faire ! [...] C'est pas que c'est pas pensable, mais ça nécessite de solliciter quelqu'un qui vous accompagne... je ne dis pas qu'il ne le ferait pas mais... est-ce que c'est pas un peu abuser ? De dire « tu viens avec moi, et de rayon en rayon, ou alors sur informatique, voilà, propose moi, dis moi... » c'est peut-être un peu abuser. Je veux bien que l'on m'aide, mais je ne peux pas non plus monopoliser quelqu'un... »

Julie, au sujet des bibliothèques : « C'est ça le souci. Tu es obligée de solliciter l'aide de quelqu'un sans avoir l'accès autonome. »

L'accompagnement étant indispensable à la sortie culturelle, il détermine le projet de visite. Le fait de ne pas trouver d'accompagnateur peut amener la personne à renoncer à son projet de sortie. La recherche d'accompagnateurs est une démarche contraignante et qui peut restreindre les sorties pour les personnes déficientes visuelles.

*Est-ce que vous pensez que cette difficulté à trouver des gens pour vous accompagner ça vous freine un peu dans votre envie d'aller au musée ?*

Julie : « Oui, tout à fait. J'ai renoncé au château de Vincennes ». (CV n°3)

Julie : « Il faut que les personnes n'aient pas l'idée de « on va s'ennuyer parce qu'il va falloir accompagner une aveugle, donc moi j'vais pas kiffer si j'y vais pour elle et pas pour moi ». Même si c'est pas la vérité en fin de compte, il y a beaucoup de personnes qui pensent ça, qui pensent « je vais en tant qu'accompagnateur mais pas en tant que visiteur au même titre que l'autre personne ». Il y a une espèce de responsabilité qui se met sur les épaules de l'autre personne. » (CV n°3)

Pauline : « Avant je n'allais pas trop toute seule, maintenant je pense que je vais plus y aller toute seule, parce que chercher des gens, c'est pas toujours... voilà. » (CV n°3)

## 2. Les dispositifs compensatoires : réduction ou gratuité et priorité à l'entrée

La plupart des établissements culturels proposent des tarifs spécifiques pour les visiteurs déficients visuels. Certains proposent une gratuité, d'autres un tarif réduit, d'autres encore une gratuité pour l'accompagnateur. Ils offrent également souvent aux visiteurs déficients visuels une priorité à l'entrée. Comment ces dispositifs sont-ils perçus et vécus par les visiteurs déficients visuels ? Sont-ils justifiés et efficaces ? Les membres du comité de visiteurs se sont exprimés sur ce sujet.

### a) Une compensation « légitime »

En premier lieu, il est important de noter que la déficience visuelle implique des frais plus élevés que la moyenne en ce qui concerne les pratiques culturelles, que ce soit le coût des transports pour accéder aux lieux culturels, ou dans le matériel nécessaire à l'accès à la lecture, etc.

Sophie, au sujet du Musée du Quai Branly : « C'est loin, c'est difficile d'accès, à chaque fois je me perds et je finis par prendre un taxi pour rentrer, ça me coûte la peau des fesses. [...] » (CV n°2)

Julie : « Moi par rapport aux bibliothèques je suis désolée mais tous les étudiants qui arrivent actuellement, ils n'ont pas eu la chance qu'on a eu nous d'avoir des financements pour se payer tout de suite un matériel informatique, quand on était à la fac... »

Isabelle : « Ah oui, ça c'est fini »

Julie : « C'est-à-dire que maintenant tous les étudiants aveugles qui arrivent actuellement, ils n'auront pas d'autre choix d'étude – à moins d'être particulièrement riches et d'avoir 15 000€ à mettre dans un matériel – que d'aller se renseigner et d'aller chercher justement ces salles. De trouver des lecteurs, puisque les bibliothèques de fac ne leur offrent pas cette possibilité-là. » (CV n°2)

Face à ce constat, les politiques tarifaires spécifiques sont appréciées, car elles sont vécues comme des avantages légitimes face aux dépenses que la déficience visuelle engage par ailleurs.

Sophie : « J'ai des problèmes pour me déplacer, donc je prends un taxi, donc ça fait plus cher. Par exemple pour le Quai Branly, j'ai plusieurs fois dû prendre le taxi. Donc c'est plus accessible. On a quand-même des dépenses par ailleurs, niveau matériel et tout, donc je pense que [la gratuité], pourquoi pas » (CV n°5)

Or, la déficience visuelle a d'autres conséquences sur l'activité de sortie, comme la perte de temps et d'énergie. Les dispositifs compensatoires mis en place par les sites culturels sont donc, pour cette raison également, perçus comme une forme de dédommagement fortement appréciable.

Sophie : « Ne pas voir ne justifie pas forcément de ne pas faire la queue, mais ceci dit bon... »

Julie : « On se fait passer devant quand-même ! Ce matin par exemple à la Poste il y a quatre personnes qui me sont passé devant alors que je faisais la queue [...] Je pense qu'il faut y aller au culot, y'en a qui vous disent non, y'en a qui vous disent oui, ça dépend sur qui on tombe. »

Sophie : « Ceci dit on peut aussi se dire que quand on voit pas on passe déjà tellement de temps pour tout, c'est vrai que ça fait une sorte de privilège et on peut s'interroger, mais on passe tellement de temps pour... tout est très long, le temps de chercher sur Internet, etc. On passe deux heures pour faire des choses qu'un voyant fait en dix minutes quand-même... donc si on rajoute en plus... »

Antoine : « C'est de l'énergie »

Sophie : « Ça compense un petit peu tous les ennuis qu'il peut y avoir pour arriver »

Enfin, il est vrai que dans les expériences racontées par les membres du comité, l'absence de la vue, totale ou partielle, ne permet qu'un accès restreint à l'offre. En conséquence, les membres du comité de visiteurs estiment pour la plupart que la politique tarifaire doit être adaptée à cette réalité. Avec un accès partiel à l'offre, ils estiment ne pas devoir payer le même prix que les voyants. Les avantages sont donc bien perçus comme une forme de compensation par rapport à une offre incomplète.

Julie : « J'y vais au culot maintenant, au cinéma. Franchement j'accompagne mon fils, en 3D. Souvent on me répond « non », mais ça arrive qu'au culot, par exemple pour le Roi Lion, j'ai demandé « c'est pour mon fils, il veut le voir en 3D, mais je pense qu'il est trop petit pour y aller tout seul », et je lui dis « moi je vois pas, qu'est-ce que je vais faire pendant le film ? » Il m'a regardé il a dit « bon, allez-y » et il m'a pas fait payer l'entrée. Une autre fois, pour Madagascar ou j'sais plus quoi, elle m'a fait payer tarif réduit. En disant « effectivement, vous n'allez pas profiter de la 3D... » »

Gabriel : « Moi j'étais embêté de payer quand j'suis allé voir le Mime Marceau ! Déjà, j'ai rarement un accompagnateur, et je réagis un peu comme Julie, en disant « je vois moins que les autres, donc ça peut être gratuit ». Ça n'est qu'une réaction... un peu égoïste. J'ai pas bien d'avis sur cette question. » (CV n°5)

Julie : « Disons que si on paye, on attend à avoir un résultat. Quand on ne paye pas et que finalement on a le bec dans l'eau, bon... On n'a rien perdu. Mais si vous payez votre entrée et que finalement vous ne voyez rien... » (CV n°5)

Cette logique de la compensation se voit confirmée par l'équation que formulent les membres du comité : ils seraient prêts à payer le même tarif que tout le monde si l'offre proposée leur semblait satisfaisante. Cela démontre bien que le tarif spécifique est vécu comme un dédommagement face à une offre clairement insuffisante en terme d'accessibilité.

Julie : « Et puis j'avais vous dire, un service comme la Villette, on nous dirait le payer, je dirais oui. [...] La qualité par exemple quand j'ai été aux Gaulois, la qualité de la conférence et des explications étaient telle, que j'étais même gênée d'être arrivée gratuitement et d'avoir monopolisée deux conférencières, parce que finalement il y avait une conférencière pour moi et une pour mon fils, parce qu'ils avaient estimé qu'on n'avait pas les mêmes attentes. Du coup j'étais même gênée de venir comme ça... » (CV n°5)

## b) Un encouragement à la sortie culturelle

Plus qu'une simple compensation, les avantages réservés aux visiteurs déficients visuels sont, pour diverses raisons, vécus comme un véritable encouragement à la sortie culturelle.

L'accès prioritaire réservé aux visiteurs déficients visuels à l'entrée des établissements est tout simplement un confort lors de la sortie. Il peut influencer l'envie de se rendre sur un lieu culturel.

*Est-ce que ces privilèges peuvent changer vos pratiques, est-ce que ça a une influence sur vos décisions ?*

Julie : « De ne pas faire la queue : oui. »

Jean : « Personnellement je sais qu'avant d'être déficient visuel j'avais été une fois au Louvre, et depuis que je suis déficient visuel – sachant que je suis à peu près moitié-moitié pour le moment, j'ai fait à peu près autant de temps en voyant qu'en étant déficient visuel – et depuis que je suis déficient visuel j'ai dû y aller une dizaine de fois ! Donc clairement ça change oui ! » (CV n°5)

De plus, cet avantage profite en général aussi à l'accompagnateur (qui accède à la même priorité à l'entrée et à qui par ailleurs, un tarif spécifique – voire une gratuité – est souvent accordé). Il est donc plus facile pour le visiteur déficient visuel de trouver une personne pour l'accompagner. L'accompagnateur étant une aide nécessaire – voire indispensable –, il est logique que ces avantages soient perçus comme de réels atouts pour la personne déficiente visuelle.

Sophie, au sujet de la gratuité : « Moi je trouve ça bien, ça me permet d'inviter des gens, qui me lisent les choses. Donc j'ai pas mal d'accompagnateurs dans ces cas là, c'est pratique ! » (CV n°5)

Jean : « On sait qu'on ne fait pas la queue, c'est beaucoup plus facile de trouver un accompagnateur. » (CV n°5)

Enfin, la gratuité permet au visiteur déficient visuel de venir à plusieurs reprises sur le site culturel. Cet aspect est essentiel puisque l'on sait que le besoin de revenir sur le site est clairement exprimé pour la compréhension et l'appréciation de la visite.

Julie : « Sur Bob Dylan ou les Gaulois j'y retournerais volontiers. Parce que l'exposition est très longue et qu'on n'a pas eu le temps de tout faire. Et surtout que c'est gratuit ! Si c'était 15€ je n'y retournerais pas ! Mais dans la mesure où c'est gratuit, on ne va pas se priver. » (CV n°3)

#### **4. Déplacements et orientation**

La question des transports – et plus largement des déplacements – est centrale dans le projet de sortie des personnes malvoyantes et non-voyantes rencontrées. La déficience visuelle rend plus compliqués l'orientation et les déplacements, que ce soit pour se rendre jusqu'à l'établissement culturel ou pour se déplacer à l'intérieur de ce dernier.

Avant-même d'arriver dans l'établissement, le trajet génère parfois une véritable angoisse : le musée du Quai Branly, de par sa situation géographique, loin du métro, a souvent été évoqué pour illustrer cette difficulté.

Sophie : « J'ai commencé par explorer par Internet, pour voir un peu comment j'irai, parce qu'à chaque fois il y a des problèmes de métro, de tramway... Enfin, je me suis quand-même plantée pour y aller ! » (CV n°2)

Antoine : « Déjà c'est assez loin du métro. Ça fait un bout. Apparemment il y a un RER aussi, mais il est loin aussi. En plus c'est des grands boulevards, c'est pas évident ; ça circule beaucoup. Après quand vous arrivez dans l'enceinte, déjà au niveau de la cour on sent que c'est immense. »

Julie : « On a été avec mon fils, on a pris le métro, mais je ne savais pas où c'était. Et quand j'ai compris la complexité pour y aller du métro... On a mis une demi-heure ! Du coup j'ai pris le RER pour rentrer : c'est encore plus compliqué ! »

À l'intérieur même de l'établissement, il est difficile pour les personnes déficientes visuelles de se repérer et de s'orienter de façon autonome. Les visiteurs ou spectateurs se trouvent face à des problèmes d'accessibilité physique, qui les empêchent d'avoir un bon usage du lieu, et qui peuvent

se transformer en véritable danger.

Sophie : « [Au musée du Quai Branly] il y a aussi des loges où il y a des films, avec toute une atmosphère... »

Julie : « Oui mais quand vous êtes lâchés au milieu de la grande pièce, vous n'êtes pas censés savoir où sont les petits coins où vous allez avoir l'adaptation. »

Sophie : « Oui c'est vrai. Mais si on suit les murs, on arrive à trouver les niches. Enfin, ça pourrait être encore mieux fait. »

Gabriel : « Cette personne à l'accueil [...] me dit « ah, très bien, allez au 3<sup>ème</sup> étage et allez voir l'accueil n°7 »... Euh... oui... donc je pars, je passe un escalator, un deuxième... J'arrive en haut dans une espèce d'immense salle... Alors là, je me mouille le doigt en me disant bon.. Gauche ? Droite ? Alors comme ça au feeling, je pars vers la gauche. Et j'avise trois personnes qui ont l'air d'attendre à l'accueil ; chic, j'ai trouvé ! » (BPI)

Sophie : « Ce que j'ai remarqué c'est qu'il n'y a aucun chemin... Jamais je n'ai su qu'il y avait un guidage... » (Musée du Quai Branly)

Gabriel : « Sur un problème d'accessibilité Chaillot est épouvantable, et je me suis demandé... J'ai vu qu'il y avait des solutions d'entrée possible pour les fauteuils, je me suis dit, pourquoi pas pour nous... Cet escalier est excessivement dangereux » (CV n°4)

La question des déplacements est donc un enjeu central, un point capital pour apprécier la sortie et cela avant-même – semble-t-il – l'accès au contenu.

*Quelle serait votre visite idéale ?*

Pauline « Il faut que les choses soient accessibles, qu'on ne galère pas trop à aller d'un endroit à un autre. Que ça ne soit pas non plus trop compliqué de se repérer dans l'espace. » (CV n°3)

Gabriel : « Il y a au moins deux points : l'accès physique tout bête, et il y a ensuite la possibilité de navigation à l'intérieur de l'établissement. C'est, je dirais, deux points rédhibitoires, avant de passer au troisième point, qui est l'accès au contenu. » (CV n°5)

Sophie : « Moi j'ai découvert quelque chose d'intéressant, c'est que je ne savais pas qu'il y avait autant de possibilités d'accessibilité. [...]. Donc j'ai découvert ça [...] et ça m'a fait prendre conscience d'autres choses, que en amont il y avait une chose que j'avais complètement oubliée, c'est l'accessibilité... l'accessibilité physique. Et donc je vais me mettre en quête d'un GPS [...] Dans les musées c'est important aussi. Donc je vais voir si je trouve un GPS qui soit convenable pour me déplacer, et éviter un peu le taxi... » (CV n°5)

Les déplacements pour venir et pour circuler dans l'établissement sont un enjeu d'autant plus important qu'ils peuvent décourager le visiteur, et devenir un frein à la sortie culturelle.

Julie : « J'avoue tout de même que juste pour moi, l'accès étant pour l'instant compliqué. J'aurais une réticence à y aller juste par plaisir. Il faudrait que j'y sois un peu incitée tout de même. » (au sujet de la Cité des Sciences)

Antoine : « Il faut être très motivé pour y aller. Et moi d'ailleurs j'ai préféré y aller avec quelqu'un, parce qu'on savait très bien que c'était galère. » (Musée du Quai Branly)

Antoine : « Moi personnellement je n'ai jamais fait de musée seul. Jusqu'à maintenant je ne l'ai jamais tenté. [...] Pourquoi pas, si c'est vraiment.. si c'est faisable, si on ne galère pas trop. Parce qu'en fait, moi la question que je me posais, je me disais par exemple il y a des systèmes d'audioguide déjà, pour nous décrire un petit peu les différentes pièces d'un musée, mais après peut-être qu'il y a des systèmes d'audioguides un peu GPS... Parce qu'il faut se diriger après, faut se déplacer quand on est tout seul... Quand on arrive dans un endroit qu'on ne connaît pas du tout... C'est ça le problème. La navigation. »

À ce problème évident des déplacements, les membres du comité de visiteurs apportent eux-mêmes des solutions, des pistes d'amélioration qui répondraient à leurs attentes en facilitant la circulation et l'orientation.

Ils évoquent d'abord des outils d'aide à l'orientation : il peut s'agir de plans en relief ou de maquettes pour se repérer dans l'espace, ou encore de bandes podotactiles au sol pour se déplacer de façon autonome. L'idée de systèmes GPS est également évoquée et discutée.

Gabriel : « Pour revenir à la navigation, je pense effectivement qu'il faudrait que dans tout monument, église ou autre, il y ait à l'entrée un plan plus ou moins sophistiqué selon les moyens, mais qu'il y ait au moins une forme de plan tactile. Moi j'ai souvent entendu des amis aller à un endroit et dire « mais là, j'arrive pas à comprendre où je suis ». Donc c'est un problème de pouvoir se positionner dans l'espace. Je pense que ce genre de chose permet de se positionner, de savoir qu'au bout, après avoir marché quelque temps, j'irai sur la droite... Là j'ai vu beaucoup de gens dans le château de Versailles sans savoir du tout où ils étaient. »

Nicole : « C'est tellement mieux de savoir où on est, quand-même ! » (CV n°1)

Gabriel : « À l'intérieur, moi je n'en connais pas un [musée] où on puisse se repérer vraiment seuls.

Antoine : « Techniquement c'est faisable, en tout cas. Avec les smartphones peut-être... je sais que c'est des choses qui se font... des applications... »

Gabriel : « La dernière appli, effectivement, c'est l'iphone ou l'android qui se déclenche et on a ce qu'il faut. Après, le problème c'est qu'il faut que quelque chose vous appelle pour dire « allez à gauche », et là il n'y a pas d'autre solution qu'un signal sonore qui fout le bazar dans le musée... Mais ça peut-être plus ou moins discret, mais ça me paraît jouable encore ; mais il faut qu'il y a un signal sonore... Par exemple vous suivez sur un truc 1, vous dites 2, vous cliquez 2, vous entendez le signal sonore qui vous appelle de l'autre côté par exemple... ça peut être ce genre de chose... Mais il y a forcément par ailleurs une forme de nuisance sonore qui va s'installer. Pour le moment je ne vois pas d'autres solutions. C'est le sonore qui va te dire « il faut que je traverse là et que j'aïlle vers la gauche... ». C'est une mini balise sonore. T'as le casque qui va bien, quand tu passes à côté, tu as l'information, ils ont mis une buse, ça c'est impeccable. Ou alors il faut qu'en même temps il y ait des bandes de guidage qui soient suffisamment fiables, où tu sais que tu entres à un endroit, tu sais que tu vas suivre totalement la bande de guidage et que tu ne vas rien rater. Ça c'est une autre solution. Par terre il peut y avoir un chemin de guidage impeccable, tu sais que de 1. tu passes à 2. puis à 3... tu suis avec ton audioguide, et ça va se mettre en marche quand tu vas passer devant le 1, le 2 ou le 3. Ça s'est aussi jouable sans mettre un truc sonore. Ça j'ai pas encore vu de musée le faire véritablement. Ça va se faire ! »

Gabriel : « À la BPI, de mémoire, il y a un espace, quand on a passé la sécurité, avant d'arriver à la bibliothèque, il doit y avoir 30 mètres d'espace [...] assez large, assez vide, et assez moche. Et à mon sens, là il pourrait y avoir des éléments de communication, c'est là où passent tous les handicapés, a priori. Donc là il y a des éléments de communication possibles... Où en plus on n'est pas bousculé parce qu'il n'y a que nous. On aurait le temps-là, de pouvoir pour certains visualiser, pour d'autres entendre... »

Julie : « Une borne audio, ça prend pas de place, une borne audio. » (CV n°2)

*Exemple de la bibliothèque de Québec, qui a mis en place audioguide pour découvrir la bibliothèque.*

Isabelle : « Ça, ça serait pas mal. Ça serait intéressant »

Julie : « Si ça fonctionne : oui. Moi par exemple un espace immense comme la Vilette, si j'ai un audioguide qui va me dire avancez, à droite vous aurez telle salle, prenez tel ascenseur pour monter... parce qu'il y a tellement d'endroits qu'il y a des bandes podotactiles partout à la Vilette ! »

Antoine : « c'est carrément un GPS là, c'est même plus un audioguide » (CV n°2)

L'accompagnement par le personnel d'accueil est une autre solution envisagée par les membres du comité pour pallier ce problème d'orientation et des déplacements dans les établissements.

Gabriel : « Si la personne à l'accueil pouvait prendre cinq minutes pour nous faire cheminer dans la bibliothèque ça serait pas si compliqué que ça. »

Un autre point essentiel est la transmission des informations permettant au visiteur de s'orienter et se repérer. En effet, si la circulation dans les lieux est problématique, c'est aussi parce que la façon dont ces derniers transmettent les informations pratiques n'est pas toujours appropriée. Elles sont souvent transmises par le biais d'éléments écrits (parfois en braille ou gros caractères), et si ce mode de communication peut s'avérer utile, il est parfois inadapté à la déficience du visiteur. Nous constatons une préférence pour le recours à des messages audio.

Les éléments écrits (parfois inadaptés), les plans tactiles (parfois difficiles à lire) et les messages vocaux sont les différents modes de transmission de l'information rencontrés dans les établissements. Ils présentent chacun des avantages, mais aussi des écueils, qu'il est important de prendre en considération.

Pauline : « Il faut être concentrée... Je sais que les plans ne sont pas faciles à appréhender pour moi, c'est-à-dire que je n'aurais pas pu me déplacer toute seule avec ce plan, pourtant il était simple par rapport à d'autres expos... Mais je n'ai pas trop compris. » (CV n°3 – exposition Bob Dylan)

Julie : « C'est vrai que ça par contre, qu'il y ait des annonces vocales, c'est vachement bien. Parce que quand tout est écrit, on n'a pas accès à l'information. Quand on a entendu cette annonce on s'est dit « on va y aller », mais on serait passé à côté. Je trouve que c'est un bon système. Et pas seulement pour les aveugles ; tout le monde ne doit pas penser regarder les petites étiquettes, ça doit donner des idées à beaucoup de parents » (CV n°2 – Cité des Sciences)

Une variété dans les modes de communication serait peut-être à privilégier afin de répondre aux besoins de chacun.

## 5. Des pratiques fatigantes et chronophages

Quel que soit le type de pratique ou le type d'établissement, la sortie culturelle est un chemin semé d'embûches pour le visiteur déficient visuel. Tout d'abord, elle requiert une préparation beaucoup plus importante que pour les visiteurs valides, ce qui ne laisse que très peu de place à l'acte spontané.

Julie : « Il y a aussi une différence, c'est que quelqu'un qui est valide, il se dit « tiens, j'ai envie d'aller voir le château de Versailles, tiens j'ai envie d'aller à Fontainebleau, je prends ma voiture, j'y vais. » Quand vous êtes non-voyant vous ne vous dites pas « tiens, demain, j'y vais ». »

Antoine : « Il y a toute une préparation à faire au préalable. »

Julie : « Il y a toute une préparation, surtout si c'est pas accessible en transport... » (CV n°5)

Julie : « Quand vous dites « ne venez pas seul sur les sites » [référence à Vincennes] ça veut bien dire qu'il faut trouver quelqu'un le jour... Ça veut pas dire « tiens, dimanche j'ai rien à faire, hop je vais pouvoir y aller ». Ça va dépendre. Par exemple Vincennes c'est marqué « fortement déconseillé d'y aller seul », et trois lignes après « accompagnement indispensable » donc... ! » (CV n°5)

Isabelle : « Mais ça veut dire que concrètement, si on se balade et qu'on se dit « tiens, je vais aller faire un tour à la bibliothèque », on ne peut pas ... On doit tout préparer en amont... » (CV n°2)

De plus, la pratique culturelle dans son ensemble est si complexe, qu'elle mobilise dans les discours le vocabulaire de l'effort, de l'apprentissage, encore plus que du plaisir et du loisir.

D'après les récits des membres du comité, on comprend que l'organisation et la perspectives des sorties culturelles agit comme un frein, et il semble qu'il leur faille être réellement motivés, voire « incités », pour surmonter ces difficultés et concrétiser le projet de sortie.

Julie : « C'est-à-dire qu'il faut vraiment y être poussé. Moi, je m'y force, parce que j'ai envie de faire découvrir des choses à mon fils. J'ai vraiment un but qui n'est pas un but personnel. Si c'est juste pour moi, j'vous dis franchement, je ne ferais pas autant d'efforts... » (CV n°2) CSI

Julie : « Imaginez, nous on s'est donné de la peine parce qu'on avait entre guillemets une mission, mais imaginez quelqu'un qui n'a pas de mission, il ne va jamais faire autant d'efforts ! » (CV n°2) BPI

Pauline : « Là j'y suis allée toute seule, ça m'a demandé beaucoup d'efforts, et du coup j'ai mis du temps à me mettre dedans, donc j'ai pas eu le temps de tout faire, et j'ai pas l'impression d'en avoir tiré le maximum [...] si je n'y retourne pas, je me dis que finalement j'en n'ai pas retenu suffisamment de choses » (Palais de la Découverte, exposition « Cheveu, de mèche avec la science »)

Julie : « Moi si je ne vais pas dans un musée, c'est parce que je sais que ça va me demander énormément d'effort, énormément de concentration, énormément de fatigue. » CV n°3

L'effort de la sortie est aussi celui de l'apprentissage : le visiteur déficient visuel doit d'abord apprendre à maîtriser le lieu, les offres, les outils, avant de pouvoir espérer apprécier et prendre du plaisir à son activité culturelle. Il s'agit là d'un véritable effort à fournir de la part du visiteur déficient visuel, qui ne peut pas se contenter d'apprécier passivement l'offre proposée.

Pauline : « Pour moi c'était une première, mais je pense que c'est un apprentissage aussi, de réussir toute seule... » (CV n°3)

Nicole : « J'ai adoré le château de Vincennes, pourtant je pense que je m'y suis prise comme un pied... Mais j'ai eu le frisson, ne serait-ce qu'avec la maquette à la fin... J'ai eu une approche globale au départ pour avoir une idée de sa taille, ensuite le détail, je me suis battue... » (CV n°3)

Julie : « Les musées j'y suis surtout allée avec mon fils... Avant je ne prenais pas, tout simplement, le temps. Le temps, et puis l'effort, parce que ça demande un effort, donc est-ce que l'effort vaut le coup ? Je sais pas... Mais d'être poussée par la nécessité... oui, par la nécessité, d'avoir envie de faire découvrir des choses à quelqu'un, du coup ça m'a poussée... » (CV n°5)

Julie : « Oui mais t'as pas l'impression de faire un effort quand t'es face à un tableau, même si tu restes une demi-heure pour regarder les petits détails, les petites ombres, etc. Alors que quand tu prends ton livre, tu prends ton CD, tu fais un travail. Vraiment un travail. Il faut vraiment le vouloir... » (CV n°5)

En plus d'être fastidieux, l'effort à fournir pour appréhender l'œuvre et être en mesure de réaliser les sorties culturelles escomptées demande un investissement en temps extrêmement important. En effet, il est souvent nécessaire, selon les récits recueillis, de revenir une deuxième fois sur le lieu afin d'avoir une compréhension complète de ce qui est proposé. Dans les musées, monuments ou bibliothèques, la première visite est perçue comme un temps de « repérage », mais insuffisant pour être véritablement appréciée, quand la deuxième visite sera plus apaisée et centrée sur le contenu. Cela suppose une implication très lourde de la part de la personne déficiente visuelle.

Julie : « Par exemple le Palais de la Découverte, j'y ai été pour la première fois pour l'exposition Terre et Vie avec mon fils, ça a été fastidieux parce qu'il y avait des jeux pour les enfants par exemple, qui

n'étaient pas en relief et je n'ai même pas pu l'aider, il n'a rien pu faire ça l'a frustré. [...] Mais bon, on n'a pas forcément le temps... Tous les parents, tous les gens ne vont pas se dire « dimanche on va amener les enfants, je prends une demi-journée de travail pour aller voir à quoi ressemble l'exposition... » » (CV n°5)

Gabriel : « Quand c'est la première fois on mange déjà les trois quarts de son énergie à essayer de se repérer, à être dans l'accessibilité du lieu. Puis il y a un deuxième temps où on peut un peu plus aller sur le contenu et sur le fond ».

Pauline : « [L'exposition Bob Dylan] j'ai trouvé ça sympa, mais je pense que j'ai besoin d'y retourner pour apprécier vraiment ».

Gabriel : « À Vincennes j'y retournerai, c'est sûr que j'y retournerai [...] pour être un peu plus dans le contenu. [...] Maintenant que j'ai compris le lieu, je vais y retourner. »

Jean, au sujet du château de Vincennes « Je pense que je suis passé à côté de plein de choses, et je pense que pour en profiter pleinement, c'est plutôt lors d'une deuxième visite, quand on a déjà un peu découvert, qu'on sait un peu à quoi s'attendre, qu'on peut mieux la préparer en amont, et donc qu'on puisse plus en profiter après, une fois qu'on est sur place. »

Gabriel : « À mon sens on y va une fois pour se planter, faire toute l'expérience de plantage, et si on est pas dégoûté, on peut commencer à travailler sur le fond. » (CV n°2)

## EXPOSITIONS, MUSEES, MONUMENTS

### 1. Les pratiques et les habitudes

Sept membres du comité de visiteurs étaient présents lors de la séance dédiée aux musées, monuments et expositions. Quatre établissements étaient concernés, et ce sont au total six offres qui ont été proposées aux membres du comité : l'exposition « Bob Dylan, l'explosion rock » et les collections permanentes du Musée de la musique, l'exposition « Gaulois » de la Cité des Sciences et de l'Industrie, l'exposition « Terre et vie » et l'exposition « Cheveu, de mèche avec la science » du Palais de la Découverte, et enfin le Château de Vincennes.

Toutes ces expositions, à l'exception des collections permanentes du Musée de la musique, ont été visitées par les membres du comité de visiteurs.

La plupart des membres présents à cette séance (5 sur 7) ont réalisé plusieurs visites, et nous avons ainsi recueilli des retours et discussions concernant quinze sorties, réparties comme suit :

- trois visites au Palais de la Découverte pour l'exposition « Cheveu, de mèche avec la science »
- deux visites au Palais de la Découverte pour l'exposition « Terre et Vie »
- quatre visites à la Cité des Sciences et de l'Industrie pour l'exposition « Gaulois »
- trois visites au Musée de la Musique pour l'exposition « Bob Dylan, l'explosion rock »
- trois visites au Château de Vincennes

Rappelons que ces visites ne sont pas spontanées, car elles entrent dans la démarche du comité de visiteurs, mais que le choix entre les différentes propositions est laissé aux participants. Notons alors que six personnes (sur les sept présentes) ont fait le choix de se rendre dans un lieu qu'elles n'avaient jamais expérimenté. Les retours sont donc comparables à ceux des primo-visiteurs, même si la motivation initiale a été un peu orientée par les propositions que nous avons faites. La curiosité et l'envie de découvrir sont les principales motivations exprimées pour expliquer ces choix de visites dans des lieux nouveaux. Ce constat de l'attrait pour les lieux nouveaux est intéressant, et il peut être confronté à celui d'une préférence pour les lieux connus et identifiés, mise en lumière précédemment. Nous pouvons supposer que le cadre du comité les a incités à entreprendre ces démarches, modifiant alors leurs pratiques habituelles. Le comité de visiteurs est devenu une « occasion », offrant un cadre à des pratiques culturelles encore jamais entreprises.

## 2. Le confort de visite

### a) Le confort d'usage

Le confort de visite semble être un élément déterminant lors des sorties dans des musées. Il apparaît, au fil des discours, comme un critère essentiel d'appréciation de la sortie, si bien qu'il peut à lui seul déterminer la réussite de l'expérience.

Julie : « L'exposition Terre et Vie c'était intéressant, mais je n'y ai pas pris de plaisir parce que c'était compliqué, c'était plus fatiguant qu'autre chose » (CV n°3)

Gabriel : « Il y a quelque chose qui a été effleuré plusieurs fois, je ne sais pas si c'est important ou non, c'est la notion de confort de visite. J'ai entendu souvent « on était seuls », « on était tranquilles », « y'avait pas de bruit », « y'avait pas de foule »... Je l'ai entendu dire souvent, je suppose que c'est un élément important.

Antoine : Ah oui c'est très important ! Tu sais quand je suis allé au musée des Arts et Métiers, on est arrivé, tranquille, on était à peu près sept ou huit, et d'un coup il y a un groupe d'enfants qui s'est ramené, ils étaient au moins 40 ! Heureusement il y a quelqu'un de notre groupe qui est allé leur demander de faire un peu moins de bruit... et après on est allés dans une autre pièce, on n'allait pas au même endroit qu'eux. Mais c'est vrai que ça devenait impossible de pouvoir entendre la personne qui décrivait des choses... » (CV n°3)

Julie : « L'audioguide lit les textes, et ce qui est agréable c'est qu'il y a tout un coin où on peut s'asseoir pour écouter l'audioguide ». (CV n°3)

De plus, si le confort est essentiel pour tous les visiteurs, certains points sont plus spécifiquement liés au handicap visuel. Pour se repérer, se déplacer et s'orienter, l'effort de concentration fourni par une personne déficiente visuelle est important. De ce fait, les membres du comité estiment être plus sensibles au bruit et à la fatigue liés à la foule qui, accumulés à l'effort de concentration déjà fourni par ailleurs, rendent la visite beaucoup plus compliquée et contraignante. À ce sujet, deux membres du comité expliquent même choisir les horaires de leurs visites en fonction du risque de se trouver dans une heure d'affluence.

Gabriel : « De façon générale il me semble qu'on est souvent insupporté par le bruit environnant, pas forcément des enfants, mais ça peut y participer. Et pour nous il est préférable de faire une visite plus tranquille que dans une foule. »

Gabriel : « Moi le cheveu, j'ai tenu une demi-heure [à cause de la] foule importante. »

Antoine, au sujet de l'exposition « Cheveu, de mèche avec la science » : « On est arrivé il y avait énormément de monde, beaucoup de jeunes, des ados, y'avait même des gens assis pas terre, du coup c'était pas toujours simple pour marcher »

Antoine : « Il faut reconnaître qu'il y a souvent beaucoup d'enfants donc ça crie pas mal, alors si en plus t'as l'audioguide sur l'oreille... Quand c'est assez bruyant c'est pas évident. »

### b) Des questions de scénographie

La muséographie, propre aux musées et lieux d'expositions, contribue également au confort de visite. En lien avec la déficience visuelle, certains éléments influencent de façon directe la réussite de la sortie. Deux éléments muséographiques semblent particulièrement problématiques pour les visiteurs déficients visuels : l'éclairage et l'écriture des textes de l'exposition (cartels, textes

explicatifs, etc.)

En ce qui concerne l'éclairage, plusieurs problèmes sont identifiés : les lumières vives et mal orientées peuvent être particulièrement désagréables. Le positionnement de l'éclairage peut engendrer des ombres portées très gênantes pour les visiteurs malvoyants, qui ont besoin d'une luminosité adaptée pour apprécier les éléments présentés (textes, dessins, tableaux, etc.). Les scénographies ayant recours à des clair-obscur sont par exemple particulièrement difficiles à percevoir et à apprécier pour les visiteurs malvoyants. La mise sous vitrines d'éléments de l'exposition pose problème, car au même titre que les ombres portées, les reflets sur les vitres entravent la visibilité.

Gabriel, au sujet du château de Vincennes : « Il y a quelques lampes mal positionnées, qui sont au sol et qui vous renvoient la lumière dans les yeux. »

Gabriel, au sujet de l'exposition « Cheveu, de mèche avec la science » : « Je me suis retrouvé dans un monde de clair-obscur absolument épouvantable... C'est souvent une scénographie qui se mélange avec des éléments sous globes, sous vitrines, donc avec des reflets supplémentaires. [...] La foule, le bruit, le clair-obscur, des piquets un peu partout, des petits stands où il fallait voir des choses assez minimes... [...] Donc j'ai arrêté là, j'ai dit « ça, c'est impossible pour moi ». »

Jean : « Une chose qui peut être gênante : quand on est malvoyant on est tenté de s'approcher, et là il faut faire très attention à ce qu'on appelle les ombres portées, par rapport à l'éclairage, parce que si vous commencez à vous approcher, la plupart du temps vous voyez votre tête qui est sur ce que vous voulez lire, et vous ne pouvez pas lire, et ça c'est vraiment dommage. C'est quelque chose que malheureusement, on rencontre assez fréquemment, c'est assez dommage ».

L'autre élément essentiel pour les visiteurs malvoyants est la façon dont les textes de l'exposition sont écrits. Le contraste, la couleur, la forme, la hauteur des lettres... Tous ces éléments déterminent l'accès des visiteurs malvoyants aux supports écrits présents dans les expositions, musées ou monuments. Certains participants expliquent s'être trouvés face à des textes illisibles pour eux, ce qui a généré des situations décevantes et frustrantes, et le recours à l'audio est une suggestion émise pour pallier ce problème de l'accès à l'écriture dans les lieux d'expositions.

Sophie : « En fait c'est une mode : du gris clair sur du gris foncé, dans une salle peu éclairée, c'est affolant. Notamment à Bob Dylan, qu'est-ce que j'ai souffert... Et les textes écrits de haut en bas sur le mur, donc si on ne voit pas on ne peut pas voir ce qui est écrit à 2m du sol... Et cette mode de faire des choses en couleur estompée sur fond gris ! On n'y voit rien... C'est une mode esthétique, et c'est contre productif... [...] Dans les musées, ils font exactement le contraire de ce que j'ai appris en lecture rapide. Donc c'est fait pour être joli, mais pas pour être lu. C'est catastrophique. [...] Même dans les petits fascicules, les catalogues etc, c'est aberrant au niveau de la disposition des espaces, au niveau des couleurs... Ce n'est plus du tout dans la recherche de la lecture, c'est dans la recherche du paraître, donc pour un message qui doit être lu, c'est un peu dommage... »

Sophie : « Il suffirait d'avoir une voix synthétique qui se déclencherait par exemple quand on s'amène devant, et ça lirait ce qui est écrit sur le mur... »

Jean : « Je reviens également sur ce qu'on disait tout à l'heure sur les informations écrites, parce qu'en tant que malvoyant j'essaye quand-même toujours de lire par moi-même. Déjà, comme on disait : les contrastes... malheureusement ce n'est pas la préoccupation première. Et aussi, il y a deux choses qui sont souvent gênantes... les personnes qui ne connaissent pas le handicap ont tendance à dire « si on fait des lettres plus grandes, c'est mieux », alors qu'en fin de compte il n'y a pas que la

hauteur de la lettre qui compte, il y a aussi l'épaisseur. La hauteur c'est bien, mais l'épaisseur il faut aussi la prendre en compte. » (CV n°3)

Sophie : « Les audioguides sont faits pour les gens qui voient. Et qui voient bien. [...] Les numéros sont en général peu contrastés, petits, et en bas. [...] C'est fait de façon très esthétique mais pas du tout pour être vu pour quelqu'un qui a des problèmes de vue... [...] Les audioguides sont faits pour les gens qui voient bien. Et c'est très bien, les gens qui voient bien ont aussi envie qu'on leur dise des choses sur les tableaux, mais c'est quand-même dommage, ça pourrait servir à des gens qui voient moins bien. »

### 3. La réception des œuvres

Lors de la visite patrimoniale, l'appropriation des contenus est évidemment l'enjeu le plus fondamental. Cette problématique est au cœur de toute démarche de médiation et, en ce qui concerne le public déficient visuel, cet accès à l'œuvre est rendu complexe dans des situations (visites d'expositions ou de monuments) où la vue est placée au cœur de l'expérience. Il est donc capital de comprendre la façon dont les visiteurs déficients visuels parviennent à s'approprier l'œuvre, ainsi que les stratégies qu'ils mettent en œuvre et ce dont ils ont besoin pour y parvenir.

Les membres du comité de visiteurs expliquent que la réception de l'œuvre suppose plusieurs étapes : dans un premier temps, il s'agit pour eux de comprendre l'œuvre, son contenu, et d'être en mesure de se la représenter. Cette première phase, que l'on peut appeler « phase analytique », mobilise différentes approches, qui sont les moyens utilisés par les personnes déficientes visuelles pour se représenter l'objet ou l'œuvre, connaître sa composition, ses formes, ses couleurs, etc. Il s'agit du toucher, du recours aux descriptions, aux souvenirs et connaissances personnels, etc.

Ensuite, une seconde étape est évoquée, que l'on peut appeler « approche sensible ». Elle mobilise elle aussi diverses stratégies, avec pour objectif de dépasser la simple explication de l'œuvre pour parvenir à ressentir une émotion.

#### a) L'approche analytique

##### *Le toucher*

L'approche tactile est souvent celle qui est privilégiée dans les médiations destinées au public déficient visuel. Elle est d'ailleurs plébiscitée par les visiteurs eux-mêmes. Il apparaît même que les œuvres en volume, qui permettent une approche tactile plus évidente (comme la sculpture), seraient plus faciles à percevoir, et seraient donc idéales pour une première approche des visites de musées. Le toucher est apprécié, car il permet une bonne compréhension de l'offre, si bien qu'il devient parfois un critère de réussite de la visite. L'absence d'approche tactile génère, par contraste, des frustrations.

Nicole, au sujet d'une visite au musée des Arts et Métiers : « J'ai trouvé ça très frustrant, tout est sous

vitrine, je n'ai pas touché grand-chose... »

Jean : « Je pense que quand on commence à aborder l'art en tant que très malvoyant, la sculpture c'est... À priori on peut déjà toucher dès le départ plus facilement, c'est peut-être plus facile pour quelqu'un qui est déficient visuel et qui commence à s'intéresser à l'art de rentrer dans une sculpture [...] Alors que une peinture, une photo, c'est peut-être plus abstrait dans un premier temps. »

Nicole : « Le musée Bourdelle c'est une bonne première expérience... »

Nicole : « Le dernier musée où je suis allée c'est le musée des arts déco, et j'ai été très frustrée... parce que on ne peut rien toucher... Tout s'est fait à travers la description, il n'y a même pas d'audio guide, donc tout s'est fait à travers la description de mon accompagnateur, et c'est vrai que c'était dommage... »

Sophie : « C'est vrai que j'ai besoin de toucher, même en voyant bien j'ai toujours eu besoin de toucher... Les tableaux par exemple je me demande si on ne pourrait pas faire des reproductions en plastique de tableaux, pour qu'on voit l'épaisseur de la peinture, de la matière parfois... »

Le toucher permet de reconstituer la composition d'un objet, d'un tableau ou d'une image, en entrant directement dans la réalité de l'œuvre. En ce sens, elle permet pour certains une meilleure compréhension et appropriation de l'œuvre qu'une simple description.

Antoine : « [Le toucher] permet d'avoir une image mentale, de se faire une idée. » (CV n°1)

Isabelle : « Si tu te contentes juste de l'audio, c'est bien, mais moi je sais que j'ai besoin de toucher pour avoir une bonne représentation des choses. » (CV n°1)

Sandrine : « J'aime plutôt la sculpture parce qu'on peut toucher. Et j'ai déjà fait des descriptions de tableaux mais ça me parle moins. Je n'arrive pas à rentrer dans le tableau par audiodescription. »

Nicole : « La dernière visite, sur le tableau de Monet au Petit Palais, il y avait un thermo-gonflé, une reproduction sur plaque, et ensuite des reproductions – mais toutes proportions gardées – de différents éléments du tableau. Donc on avait une stricte reproduction du soleil, la façon dont il diffusait ses rayons, les éléments de la barque, et ainsi de suite... donc tout ça est complémentaire, et à la fin, il y a l'émotion qui se met en place... la meilleure connaissance des éléments du tableau fait qu'on se l'approprie... »

Nicole : « Il y a une statue au musée Bourdelle, qui m'a vraiment marquée, ça s'appelle les « têtes hurlantes ». En les touchant je pouvais représenter les rictus de ces fameuses têtes... la conférencière m'a dit « oui, oui, c'est exactement ça ! ». J'avais été très frappée. »

Gabriel : « Le tactile on le fait maintenant avec les éléments de force du tableau qui sont reproduits en visuel, donc on a quand-même une parfaite connaissance... Enfin, parfaite, en tout cas une belle connaissance du tableau, c'est clair... »

Antoine, au sujet du château de Vincennes : « Les maquettes sont vraiment utiles. Là je les revois dans ma tête... Quand je vous parle je visualise la maquette... »

Toutefois, l'appropriation de l'œuvre via le toucher ne va pas de soi. Tout comme la vue, le toucher permet de percevoir l'objet de plusieurs manières, débattues au sein du comité de visiteurs. On note des nuances assez marquées à l'intérieur même de l'approche tactile, notamment entre l'approche séquentielle (*qui déchiffre par le toucher une œuvre, petit à petit, morceau par morceau*) et l'approche globale (*qui permet une perception de l'œuvre ou de l'objet dans son ensemble*).

Pauline : « Chacun touche comme il veut, si tu veux toucher en globalité tu touches en globalité, au

final tu auras le reçu que tu veux avoir... Personnellement il ne me semble pas que si tu touches en petit à petit tu n'aies pas la globalité... je veux dire, t'as quand-même la grosseur et tout ça au final.

Julie : Si tu touches petit à petit tu n'as pas l'expérience a priori de la statue. Tu fais de l'analytique en fait...

Pauline : Nan mais tu fais les deux... Moi par exemple je ne me vois pas toucher une statue que en globalité... J'aurais l'impression de ne pas avoir eu l'approche maximale de la statue. »

Il en ressort que les approches séquentielle et globale, utilisées de façon complémentaires, permettent de comprendre la composition de la statue ou de l'œuvre, d'en avoir une explication et une compréhension optimale, le plus conforme possible à la réalité. L'approche tactile est donc complexe mais semble permettre aux visiteurs déficients visuels de bien saisir la réalité de l'œuvre ou de l'objet.

Julie : « Moi je trouve que ça s'apprend, à toucher. Parce qu'effectivement quand on nous a montré les gisants, effectivement il y avait deux ou trois personnes qui se consacraient aux détails, et effectivement on était deux à avoir eu l'idée de toucher en globalité et on a su tout de suite « c'est un homme » ou « c'est une femme »...

Pauline : Moi je ne vois pas depuis que je suis petite, et j'ai travaillé beaucoup sur tout ce qui est tactile et tout ça au travers de différentes choses... [...] Mais je sais, enfin, je pense que je sais toucher autant en globalité qu'en pas globalité... Cependant il y a plein de choses, si tu les touches en globalité t'as une idée, mais ça ne donne absolument pas les détails, je trouve... C'est personnel. »

Julie : « Par exemple l'Esclave Mourant au Louvre il fallait vraiment le prendre dans ses bras, se mettre derrière et le prendre dans ses bras pour avoir sa globalité. C'est vrai : si on met une petite main sur l'épaule, et qu'après on descend le bras, puis la main, puis... Bon, ça prend trois heures et finalement... [...]

Pauline : Mais tu fais les deux... Moi par exemple je ne me vois pas toucher une statue que en globalité... J'aurais l'impression de ne pas avoir eu l'approche maximale de la statue. [...] Je touche en globalité aussi, mais il y a certaines statues, si tu touches uniquement en globalité tu comprends rien, c'est juste une forme...

Nicole : Il faut aussi les détails, bien-sûr...

Pauline : Je pense que mon approche de la globalité est super rapide, après je passe du temps à découvrir partie par partie... Après, je la retouche en globalité... Et il n'y a que comme ça que j'arrive à avoir un aperçu plus global... J'ai besoin des deux. »

### *Le discours porté sur l'œuvre (par l'audioguide ou le conférencier)*

Si le tactile est essentiel pour une bonne représentation de l'œuvre, il semble aller de pair avec les descriptions. Le discours produit sur l'œuvre, que ce soit par le biais d'un conférencier ou d'un audioguide, est capital. Il permet de préciser certains éléments découverts par le toucher, et ainsi d'avoir une compréhension optimale de l'œuvre et de sa composition.

Jean : « En ce qui me concerne, je trouve que les deux [le toucher et la description] sont complémentaires, notamment dans le cadre d'un tableau qu'on ne connaît pas, qu'on découvre entièrement. C'est vrai que la reproduction [...] permet de voir la disposition des éléments principaux les uns par rapport aux autres, de repérer les éléments d'une façon globale dans le tableau. Et après, une description vient préciser les choses une fois qu'on s'est repéré globalement dans l'œuvre. Ça peut être un bon complément. »

Jean : « Je pense qu'une visite idéale ça serait un bon conférencier, et puis pourquoi pas agrémentée de reproductions tactiles dans certains cas, qui peuvent aider... Tactile + conférencier, ça peut aider à mettre les choses en place, en parallèle en fin de compte, pour retrouver les éléments au fur et à mesure qu'on vous les décrit... »

Pour être efficace et permettre véritablement une compréhension du tableau, la description doit remplir certains critères, identifiés et explicités par les membres du comité. Elle doit permettre de se représenter les images, en décrivant donc avec une grande précision et beaucoup de détails.

Antoine : « J'ai entendu parler d'une visite au Louvre qui reste une heure sur un même tableau. Les gens étaient ravis... Parce que c'était vraiment très détaillé. »

Nicole : « [Il faut avoir] une notion des proportions aussi. Des grands éléments qui forment le tableau. [...] C'est vrai que, une information toute simple, dès le départ nous donner la taille du tableau... »

Sophie : « Parfois aussi [on veut] comprendre comment l'artiste a travaillé... Savoir si c'est épais, ou très lisse, granuleux, si on voit les touches de pinceau... Tout ça c'est intéressant aussi... »

*Sophie, quelle serait votre visite idéale ?* « Je crois que c'est avec un excellent ou une excellente conférencière, et avec une approche de très près des tableaux... »

Julie, au sujet de la conférence sur les Vikings (Cité des Sciences) : « On s'est assis, et le conférencier a fait sa conférence... Et même s'il y avait des dessins, [...] moi je n'ai pas eu une seule image, je n'ai rien manqué de toute son explication. Même visuelle... [...] tout était très imagé dans son langage, dans sa parole... et ça ne manquait absolument pas. Donc je pense que c'est une façon de commenter... »

Sophie : « Il y a des différences énormes entre les commentaires selon les musées... Je sais qu'au musée du Louvre, il y avait une exposition sur Titien, c'était extraordinaire, [...] ils donnaient suffisamment de détails, sur le positionnement des différents personnages, des couleurs... L'exemple type pour moi, c'est l'exposition Picasso, il y a deux ou trois ans, où là c'était vraiment des connaissances sur Picasso, sur ce qu'il faisait, mais pas sur les tableaux eux-mêmes. Et j'étais sortie de cette expo très frustrée. »

### *Recours à la vue et références à des acquis antérieurs*

Pour parfaire la représentation mentale et la compréhension d'une œuvre, les personnes déficientes visuelles rencontrées ont également expliqué avoir recours à la vue (dans le cas des personnes malvoyantes) ou à des souvenirs visuels et des acquis antérieurs (pour ceux ayant perdu la vue à l'âge adulte).

Nicole : « Peut-être aussi la différence c'est que j'ai eu la chance d'avoir eu des cours d'histoire de l'art, d'avoir fait des musées, beaucoup de musées, avant, quand j'étais voyante... Donc ça a été très progressif ce passage là... C'est pas quelque chose que j'ai démarré une fois non-voyante, parce que tout à coup j'avais du temps libre. Donc il y a aussi toutes les connaissances qu'on a pu engranger avant, avant de perdre la vue, qui sont là, malgré tout, et qui nous servent de point de référence... Parce que bon, quand on dit Picasso, effectivement on a tous des images de Picasso, qu'on ait fait des expos ou non. Je ne suis pas neutre devant un tableau. Par contre Cranach dont tu parlais tout à l'heure, je l'ai fait aussi. C'est un peintre dont je n'avais jamais entendu parler : j'ai eu du mal. À m'imaginer. Et là on vit une expérience grâce aux explications des uns et des autres. Et puis après bon, on a sa propre émotion... »

Jean : « Moi j'ai un reste visuel, donc le fait de pouvoir combiner différentes façons d'avoir l'information permet d'avoir aussi sa propre interprétation... C'est peut-être moins évident quand on n'a pas de reste visuel... Ça permet quand-même de se faire une représentation du tableau, de voir où sont placés les éléments, de faire un peu une cartographie du tableau, et l'imaginaire commence à fonctionner... »

Nicole : « Le fait que je n'ai plus de résidu visuel ne me gêne pas du tout... Parce qu'à ce moment là... Ben j'ai un résidu de connaissance ! »

## b) L'approche sensible

Parvenir à créer une émotion personnelle, propre à son expérience et à sa confrontation à l'œuvre semble être l'enjeu principal des visites de musées et expositions, au-delà d'une compréhension analytique de l'œuvre. Cette émotion liée à l'expérience artistique est recherchée par les membres du comité de visiteurs, en lien avec leur propre perception de l'œuvre, qui n'est pas fondée sur le visuel. Il s'agit donc de créer quelque-chose de personnel, de subjectif, quitte à s'éloigner parfois de la réalité et de la véritable apparence de l'œuvre. Au même titre que l'appropriation visuelle d'un tableau ou d'une sculpture, la perception que peuvent en avoir les personnes déficientes visuelles doit être liée à leur propre subjectivité. La confrontation à l'œuvre est une expérience artistique en soi, différente de celle que peuvent avoir les personnes qui voient, et c'est ce que cherchent à atteindre les personnes rencontrées.

Nicole : « Je crois que le plaisir est différent que celui qu'on pouvait éprouver à l'époque où on était voyant. »

Isabelle : « Moi c'est une remarque qu'on m'a souvent faite. On m'a demandé « mais quel intérêt as-tu à courir les expos » ? Ben en fait, j'éprouve du plaisir. Et tant pis si la représentation que je me fais dans ma tête est différente de l'original, tant pis. » (CV n°1)

Gabriel : « Au travers de ce que j'ai vécu et expérimenté : 1) il faut du temps. Malheureusement on ne peut faire que un ou deux tableaux, il faut prendre son temps. Et il y a tout un temps premier qui est un temps de navigation dans le tableau qui... qui commence à bien fonctionner, je pense qu'on peut s'y retrouver, je vois des non-voyants qui s'y retrouvent, qui arrivent à peu près à imaginer, ce qu'est le tableau. Et puis il y a ce deuxième temps, ce que j'appelle de l'esthétique, de l'émotion, qui est très compliqué à rendre... Moi je considère que la première partie, qui est la vision analytique du tableau, est aujourd'hui à peu près maîtrisée. Si on a un bon conférencier, si on a du bon matériel, on arrive à avoir une représentation analytique du tableau. Ça reste une représentation assez froide des choses, et après il faut entrer dans l'imaginaire et dans l'émotion du tableau. Là, où on a un descripteur qui va être capable de trouver les mots pour renvoyer ce côté émotionnel. Donc on n'aura aussi que ce qui nous aura été transmis, mais on peut à partir de là se refaire sa propre image, j'imagine, du tableau, même si encore une fois ça ne sera jamais le tableau. Ça sera une version du tableau mais on peut y prendre... Enfin, je vois Nicole qui y prend manifestement plaisir néanmoins... Mais je pense que cette partie du rendu émotionnel n'est pas terminée. [...] Moi ça ne me gêne pas si on n'a pas la vue du tableau tel que le peintre l'imaginait... Chacun de toute façon apporte son regard sur le tableau. Donc même si on a un « non-regard » quelque part sur le tableau, on recrée son imaginaire, et ça ne me paraît pas foncièrement gênant. Mais il manquera toujours quelque chose, c'est évident qu'il manquera toujours quelque chose, mais... Je ne sais pas, je sais pas comment dire... Le voyant qui voit Picasso, il lui manque aussi quelque chose ! Donc c'est pas... Je ne sais pas si c'est très gênant et j'ai peur de répondre, je ne suis pas non-voyant et j'ai peur de répondre à la question. »

Gabriel : « Même si ce n'est pas le tableau, moi j'ai ma vision du tableau, et j'ai un sentiment personnel par rapport au tableau même si... C'est le mien. »

La part de subjectivité et d'appropriation personnelle de l'œuvre est donc essentielle, mais les membres du comité ont conscience de la complexité de cette démarche. C'est selon eux une recherche encore en mouvement, pour atteindre cette dimension émotionnelle dans la transmission de l'œuvre à des publics déficients visuels. Les pistes évoquées ici sont sans doute une première étape pour avancer vers le ressenti de l'émotion artistique de ce public.

Gabriel : « Je pense que cette partie du rendu émotionnel n'est pas terminée. Mais on a des gens qui

essayent aujourd'hui de trouver des solutions pour rendre cette partie là... Alors, ça passe par des artifices : musique, ambiance, odeurs, parfums... On sent qu'il y a des musées qui cherchent des solutions autour de ça. »

Gabriel : « J'ai vu qu'il y a un certain nombre de gens, de détracteurs sur le principe qui disent « c'est n'importe quoi, si vous allez dans les musées, c'est du challenge, ce n'est rien d'autre que ça donc ça n'a aucun intérêt ». Je ne fais pas partie de ça, j'apprécie énormément à l'heure actuelle dans les musées, on sent que depuis trois ans, c'est en train d'acquérir de la créativité partout, chacun essaye de trouver des solutions faisant appel aux autres sens, voire à tous les sens. Je trouve ça intéressant, ça progresse. »

Gabriel : « Le point je crois le plus compliqué à faire passer, c'est que quand on est sur du tactile, on est dans une vision analytique des choses. Par exemple un tableau, vous le représentez bien de façon analytique, mais en fait vous n'avez rien sur l'émotion du tableau. Le plus compliqué – mais je pense qu'on y arrivera – c'est d'essayer de traduire l'émotion du tableau. C'est évidemment le plus compliqué, mais j'ai le sentiment que tout le monde essaye de trouver des solutions, tout le monde avance, et on y arrivera bien un jour ! »

À ce titre, l'approche analytique pure telle qu'elle a été décrite précédemment apparaît comme limitée, ne permettant pas une appropriation sensible de l'œuvre.

Julie : « Si tu touches petit à petit t'as pas l'expérience a priori de la statue. Tu fais de l'analytique en fait... »

Julie : « Quand on nous décrit un tableau avec un audioguide, il va vous décrire chaque petite chose... et finalement oui, au bout d'un moment on va finir par une représentation du tableau, etc. Mais bon, c'est un travail fastidieux, à la fin du travail bon, on est contents, on a eu le tableau, mais... il manque cette expérience de la chose. Et je pense que dans certaines statues et dans l'art moderne, quand c'est des énormes choses qu'on ne peut pas toucher en globalité, et ben on ne ressent pas l'émotion de l'œuvre... »

Julie : « Le tactile ou la description dans un audioguide, j'ai l'impression que ça relève plus du scientifique que de l'expérience esthétique, ça ne m'intéresse pas tellement. Je ne rentre pas dans... [...] Dans ma façon de faire, je me mettais face à un tableau, je regardais, j'avais comme ça en une seconde la confrontation au tableau. Là pour entrer dans un tableau il faut du temps... et finalement avec les descriptions, comme on n'y rentre pas tout de suite, on a plus une explication du tableau qu'une expérience du tableau. [...] Voilà, je n'y prends pas de plaisir. »

Plusieurs façons d'appréhender l'œuvre sont mobilisées pour parvenir à cette perception sensible, et dépasser l'approche purement analytique. Tout d'abord, les mots sont un vecteur important d'émotions, à travers la subjectivité de la personne qui décrit le tableau.

Sophie, au sujet d'une expérience où plusieurs personnes donnaient leurs impressions sur un même tableau : « Ça devient très riche ; on s'aperçoit des différents points de vue possibles, différentes façons d'aborder le tableau. »

Pauline : « La façon dont le conférencier fait la séance est importante, c'est lui qui fait passer l'émotion je trouve, c'est sa façon de dire les choses qui fait que l'on va pouvoir apprécier ou pas... Et parfois c'est bien fait ! »

Le contexte de la visite, le fait d'être face à un original – voire de pouvoir le toucher – est également un élément important, et parfois vecteur d'une véritable émotion.

Nicole : « L'émotion... Par exemple une même description faite à la maison devant un livre ouvert me laisserait froide. Là je suis devant le tableau lui-même. Donc déjà l'émotion est là. Pour moi c'est absolument nécessaire.

Antoine : Et tu sens aussi l'émotion de l'autre aussi peut-être ?

Nicole : Oui mais c'est surtout la mienne qui m'intéresse ! Il faut que je sois face au tableau, et pas lui tourner le dos, je ne vois rien, mais j'ai besoin de le regarder ! »

Pauline : « Pour moi c'est idéal quand je peux toucher le plus de choses possible... De préférence les originaux ! Parce que c'est soûlant de ne toucher que de la résine, parce que c'est plus facile à reproduire, alors que finalement ça correspond rarement... Enfin, on a un petit carré de matière à côté, mais bon, ça correspond pas... C'est « gentil », on va dire, ça nous permet d'accéder... Mais dans un certain sens, je trouve que c'est un peu du bluff. »

De même, l'approche tactile permet aussi – dans certains cas – une appropriation sensible de l'œuvre. Plus qu'une compensation de l'appréhension visuelle, le toucher peut aussi amener à découvrir une autre facette de l'œuvre, créant ainsi une émotion nouvelle.

Gabriel : « J'ai une anecdote de plaisir sensuel au Palais de Tokyo. [...] En qualité de non-voyant ou de malvoyant on a le droit de toucher... et sérieusement c'était vachement mieux en touchant les choses plutôt que de simplement les regarder. La matière était plus importante que la forme. Et le guide du coup avait lui aussi le droit de toucher, et a trouvé plein d'éléments nouveaux »

Pauline : « J'ai été voir [...] de la peinture tactile, mais faite dès le départ en tactile, c'était une personne, je ne me souviens plus de son nom, mais qui avait travaillé dès le départ avec des matières, des peaux, du sable, des coquillages... Elle avait mis de la couleur, mais son tableau était dès le départ étudié de manière tactile. Et j'avais trouvé ce genre d'approche intéressante, parce que là pour le coup, ça fait partie du tableau. Parce que on a un aspect en moins, mais on a quand-même une vraie... un vrai reçu de quelque-chose imaginé par le... c'est un partie de l'univers de l'artiste. »

Il est néanmoins important de préciser qu'à travers les discussions du comité, cet idéal d'émotion artistique n'est pas unanimement partagé, et qu'il s'agit là d'une approche complexe et qui ne fait pas nécessairement consensus pour l'ensemble du public déficient visuel.

*Les descriptions permettent d'accéder à l'expérience esthétique ?*

Julie : « non. Parce que dans ma façon de faire, je me mettais face à un tableau, je regardais, j'avais comme ça, en une seconde, la confrontation au tableau. Là pour entrer dans un tableau il faut du temps... et finalement comme on n'y rentre pas tout de suite, on a plus une explication du tableau qu'une expérience du tableau.

Nicole : Mais il y a quand-même du plaisir au bout d'un moment... on a une évocation progressive du tableau...

Julie : Oui on a une évocation progressive du tableau, finalement on arrive, au bout d'un moment, à se faire à peu près une image du tableau... moi j'ai fait l'expérience sur des tableaux que j'avais déjà vu et sur des tableaux qu'on m'a décrit... l'expérience qu'on en a c'est vraiment l'expérience de la personne qui décrit... c'est-à-dire que moi, c'était pas l'expérience que moi j'en avais eu.

Antoine : C'est sûr ça pourra jamais être pareil.

Gabriel : C'est évident.

Julie : Mais du coup j'ai pas d'avis personnel sur le tableau et ça ne m'intéresse pas. C'est pas que ça m'intéresse pas, je suis un peu trop directe, mais... J'ai quelqu'un qui me décrit le tableau, j'suis contente, il me dit ce qu'il pense du tableau, c'est bien, mais ça ne m'apporte rien. Je n'ai pas eu l'expérience du tableau. Pour moi je n'ai pas eu l'expérience de la confrontation avec un Picasso. [...] Voilà, je n'y prends pas de plaisir. »

#### **4. Les outils de médiation et leur appropriation**

Les établissements culturels conçoivent et mettent à disposition des visiteurs déficients visuels un certain nombre d'outils adaptés. Dans les offres fréquentées dans le cadre de la démarche du comité de visiteurs, les participants se sont confrontés à plusieurs de ces outils, et ont pu par la

suite s'exprimer et échanger sur leur pertinence et sur la façon dont ils pouvaient se les approprier.

#### a) Les éléments sonores

Un certain nombre d'outils ont recours à des éléments sonores. Le principal est l'audioguide. Il était présent dans plusieurs des offres visitées par les membres du comité (exposition « Gaulois » à la Cité des sciences, exposition « Bob Dylan » au Musée de la musique et Château de Vincennes).

Comme vu précédemment, la description est utile, voire essentielle, dans la réception de l'œuvre pour une personne déficiente visuelle. La question qui se pose alors est celle de la pertinence et de l'adéquation de l'audioguide par rapport aux besoins de ce public. Est-il un bon vecteur de cette description ? Les membres du comité ont donné leur avis sur cet outil.

D'une part, si l'outil audioguide est idéal pour une visite en solitaire, il ne semble pas adapté pour des visites à deux ou plus. Or, les visiteurs déficients visuels sont, pour la majeure partie de leurs sorties, accompagnés. Ils estiment que l'audioguide est un outil qui les isole, alors même que les notions de partage et d'échange avec leur entourage apparaissent dans les attentes principales face aux sorties culturelles.

Isabelle : « Il y avait l'audioguide mais finalement j'ai regardé sans audioguide, et comme elle [son amie] était à côté de moi elle m'expliquait un peu aussi... »

Antoine : « Il faut reconnaître que l'audioguide c'est pas toujours évident quand on est avec quelqu'un [...] Ça coupe de la personne avec qui on est, parce qu'on aime bien quand-même échanger en même temps. »

De plus, l'outil en lui-même peut être problématique dans sa prise en main. Au-delà de son utilité et sa pertinence, son utilisation peut parfois se révéler un obstacle.

Sandrine : « Moi j'ai pas eu de problème avec l'audioguide on me l'a proposé tout de suite. Parce que je l'ai demandé à l'accueil. Par contre je savais pas m'en servir et personne ne savait m'indiquer le mode d'emploi ! Donc il a fallu qu'on devine ! »

Antoine : « Surtout qu'il y a des boutons, etc., c'est vrai que si on n'est pas accompagné, c'est difficile. »

#### b) Les outils tactiles

Les outils tactiles (sous forme de plans, maquettes, reproductions en relief, etc.) sont très fréquemment utilisés. Le recours au toucher est efficace pour aider les personnes déficientes visuelles à se représenter l'œuvre, et est fortement apprécié, car il facilite la réception. Pour autant, ces outils sont-ils toujours adaptés aux besoins des visiteurs déficients visuels ? Il apparaît clairement que si le recours n'est pas du tout évident : l'appropriation de ces outils est compliquée pour les personnes à qui ils sont destinés. De plus, même fortement apprécié, le recours au tactile n'est recherché que lorsqu'il est pertinent, qu'il constitue un véritable apport dans la

compréhension et l'appropriation du contenu.

Antoine : « J'ai touché quelques trucs, y'avait des cheveux, et par exemple des cheveux avec du gel... c'était pas très parlant pour moi au toucher... Tout ce qui était en relief par exemple, c'était pas toujours évident. C'était pas très parlant. [...] Déjà c'était très technique, et en plus tout ce qui est en relief, c'était pas évident je trouve... »

Pauline : « Les reliefs c'est pas facile à déchiffrer, même si c'est bien qu'il y en ait, ça demande du temps. »

Isabelle : « si tu te contentes juste de l'audio, c'est bien, moi je sais que j'ai besoin de toucher pour avoir une bonne représentation des choses.

Pauline : Moi aussi j'ai besoin de toucher, mais si c'est pour toucher des choses qui ne sont pas vraiment accessibles, ça ne me sert à rien non plus. »

Pour qu'ils soient adaptés et compréhensibles, les outils tactiles doivent prendre en compte un certain nombre d'éléments, que les membres du comité ont fait apparaître au cours de leurs discussions. Des paramètres comme la taille de l'objet à toucher, sa matière et sa texture sont importants, ainsi que l'échelle et les dimensions dans le cas d'un plan ou d'une reproduction tactile. Ces éléments doivent être pris en compte et adaptés pour rendre l'outil le plus lisible possible.

Pauline : « Ça dépend de la grandeur de la statue, ça dépend de la matière dans laquelle elle est faite. Parce que si t'as une matière qui est plus granuleuse par exemple, tu auras plus de mal à détecter le truc que si t'as une matière super lisse... »

Gabriel : « Pour les maquettes, les architectes vont vouloir que tout soit bien détaillé, à l'échelle, on ne va pas vouloir déformer... Et c'est là où il faut qu'on puisse imposer que SI, on a le droit de bouger ce genre de choses, aérer, simplifier. Il faut pouvoir modifier les échelles. Avoir le droit d'accentuer des lignes conductrices que l'on va sentir par exemple sur un tableau. Pour moi, ça, c'est une condition de départ. »

Pauline [au sujet des gisants] : « Moi je trouve que c'était une taille accessible. C'est assez grand pour qu'on puisse avoir des détails, et quand même assez petit pour que ça soit quand-même accessible... »

Antoine : « Mais c'est vrai que quand c'est trop petit c'est pas évident. Quand c'est très resserré... »

Nicole : « Moi j'aurais bien aimé connaître la taille réelle... Comme pour la basilique [plan de la basilique Saint Denis], ça aurait été bien d'avoir la dimension réelle. »

Gabriel : « Assez souvent aussi ce qu'on nous présente est trop détaillé, et quand c'est trop détaillé en tactile on est paumé très rapidement. »

Les outils tactiles, et notamment les plans et maquettes, sont aussi l'objet de débats entre les membres du comité d'usagers. L'uniformisation des légendes tactiles est par exemple un sujet controversé, qui ne fait pas l'unanimité au sein des personnes déficientes visuelles rencontrées.

Isabelle : « Il faut vraiment être familiarisé avec toutes les codifications. Si chaque musée a sa propre codification... »

Gabriel : L'un des énormes problèmes, c'est qu'il n'y a pas de normes ; ça serait bien que ça soit toujours la même façon de représenter un relief, de l'eau, etc.

Pauline : Mais est-ce que ça ne fermerait pas les choses un peu ? Si c'est toujours la même représentation. C'est comme si on t'apprenait à voir de telle manière, comme si on te disait : « c'est comme ça qu'il faut voir les choses et faire les choses ». Et il y a des gens qui ne seront plus capables après de voir autre chose.

Sophie : C'est une question de code, de représentation, c'est juste pour nous, il n'y a pas de question de créativité là-dedans. Enfin, moi, ça me conviendrait bien.

Gabriel : Peut-être alors sur quatre ou cinq éléments, l'eau, la forêt, la pelouse... On pourrait savoir à peu près. »

Par ailleurs, les membres du comité de visiteurs estiment que, pour être pertinents et compréhensibles, les outils tactiles doivent être accompagnés d'un discours descriptif, soit par le biais d'un conférencier, soit par celui d'un outil audio (audioguide par exemple). Cependant, la lecture tactile – ou navigation – requiert une formation, voire un apprentissage. Elle répond elle-aussi à des règles bien précises, et doit être opérée dans un certain ordre pour être compréhensible. La formation en lecture tactile est donc nécessaire pour les personnes déficientes visuelles, mais aussi pour les conférenciers, qui pourraient ainsi proposer un accompagnement pertinent et utile dans la prise en main des outils tactiles.

Gabriel, au sujet du château de Vincennes : « L'audiodescription était bonne : on commençait par avoir l'explication de navigation avant d'avoir l'explication historique. Alors que souvent dans les audioguides on mélange un peu les deux et au bout d'un moment on est paumés. »

Gabriel : « L'audioguide, seul, c'est compliqué... C'est bien d'avoir une conférencière, un guide, un conférencier. Et c'est encore mieux si on a un conférencier qui sait lire des éléments tactiles. Alors là c'est le coup de chance ! Si tu as quelqu'un qui sait, qui te guide bien, qui te fait une bonne navigation et qui ensuite te donne les explications, tu arrives vraiment à suivre ce qui se passe sur le tableau. Si tu as quelqu'un qui ne sait pas lire une planche tactile, tu vas être paumé au bout de cinq minutes. Mais ça pour le moment, il y a je dirais 10 % de conférenciers qui savent vraiment lire une planche tactile, qui savent décrire, etc. »

Gabriel : « Pour moi il y a forcément un audio qui doit exister autour. Je pense qu'on est aidé largement quand il y a une bonne audiodescription qui va en même temps que le toucher. Et c'est pour moi l'un des problèmes les plus importants qui existe, à savoir qu'en règle générale, si c'est une audiodescription, c'est pas au rythme de la lecture tactile. Ça va trop vite, on n'arrive pas à synchroniser. Et quand il s'agit de conférenciers... Je considère qu'il y a 20 % des conférenciers seulement qui connaissent les problèmes de navigation en lecture tactile ; Ils démarrent un peu par la navigation, poursuivent ensuite sur l'historique, et commencent à mélanger les deux. Si je résume, à mon sens, il faut que tout ça soit bien accompagné par une description orale, et que cette description orale représente aujourd'hui un manque -de façon générale- dans ce qui peut exister, parce que les conférenciers ne sont pas formés à la lecture tactile.

Nicole : On avait aussi remarqué qu'il fallait, contrairement à ce qui était fait justement, partir d'un endroit, et progressivement... Continuer, si vous voulez, et pas passer de la gauche à droite, revenir sur la gauche puis la droite... Ce qui est souvent fait, même dans les visites adaptées.

Gabriel : Oui, c'est de savoir partir d'un point, pouvoir d'abord expliquer la navigation sans commencer à décrire. Donc au début on est simplement dans la navigation pour qu'on s'y retrouve. Et ensuite on peut effectivement décrire ce que l'on vient de sentir, c'est un sceptre ou ce genre de choses. Mais en général les conférenciers mélangent très vite les deux... » (CV n°1)

### c) Le braille

Les outils de médiation (plans, cartels, etc.) ont souvent recours à des légendes ou explications en braille. Toutefois, la lecture du braille n'est pas maîtrisée par tous les déficients visuels : au sein de notre comité de visiteurs par exemple, ils sont six (sur neuf) à lire le braille (avec des niveaux différents). Les explications en braille ne sont donc pas perceptibles par tous, et les membres du comité soumettent la possibilité d'un recours à l'audio pour compenser ces lacunes de l'écrit.

Gabriel : « Tout le monde n'est pas braille ! Il y a des solutions... »

Sandrine : « Oui, il pourrait y avoir un guide audio en même temps que le braille. »

Isabelle : « Il y avait quelques reproductions qu'on pouvait toucher, et quelques textes en braille... Sauf que moi je suis pas braille, dommage ! »

#### d) La maintenance

Enfin, quel que soit le type d'outil, la maintenance est essentielle pour que leur utilisation soit possible, et que les visites puissent être réussies. Certains membres du comité se sont heurtés à ce problème, et face à des outils hors d'usage, se sont retrouvés dans l'impossibilité de suivre la visite pour laquelle ils étaient venus.

Julie : « Les films, ils étaient tous en panne – sauf celui du début... [...] J'étais déçue de cette expo parce qu'en plus elle était très intéressante sur son contenu, mais tout était inaccessible ou en panne. »

### 5. Sentiment d'un accès restreint aux contenus

Une des principales frustrations lors de ces visites tient dans le fait que, malgré les outils adaptés, les visiteurs déficients visuels n'ont accès qu'à une petite partie du contenu de l'exposition ou du musée, puisque seules quelques œuvres sont rendues accessibles.

Julie : « C'est vrai qu'il n'y a que quatre éléments tactiles dans toute l'exposition. C'est vrai que c'est un peu léger. Tout le reste c'est derrière des vitres, et les photos ne sont pas décrites dans l'audioguide. C'est très dommage. [...] Toutes les chansons étaient traduites, mais nous on n'avait pas accès à la traduction. »

Julie : « J'ai trouvé vraiment dommage, et ça n'aurait rien coûté à l'audioguide : c'est que tout était sous-titré, et que les sous-titres n'étaient pas accessibles »

Sophie : « Le problème des audioguides [...] c'est qu'il y a seulement quelques tableaux... C'est un petit peu dommage... Bon, en général c'est très, très grand, mais je veux bien voir un petit peu plus que un tableau par salle... Mais enfin bon, c'est déjà pas mal... »

De plus, la frustration est également liée au fait qu'ils sont dans l'impossibilité de savoir s'ils ont ou non « raté » des choses. Même à l'issue d'une visite qu'ils estiment réussie, les visiteurs déficients visuels ne peuvent pas affirmer avoir tout vu, et c'est une source de frustration importante et exprimée au fil des discussions du comité de visiteurs.

Pauline : « C'est frustrant de pas savoir si j'ai tout fait ou pas tout fait, de ne pas choisir ... »

Sandrine : « J'étais accompagnée mais je pense avoir raté des choses. Mon amie n'était pas intéressée du coup elle passait vite ! »

Jean : « Le cheminement n'est pas du tout évident dans l'exposition, pour être sûr de pas avoir loupé d'informations, de vraiment avoir fait le tour... Donc, est-ce que j'ai tout vu ? Franchement même si je vois encore un peu, je ne suis pas sûr de ne pas avoir loupé des parties de l'exposition. » (exposition « Cheveu, de mèche avec la Science », au Palais de la Découverte)

Jean : « Je pense que je suis passé à côté de certaines choses, et je pense que j'aurais pu mieux en profiter si j'avais eu une visite guidée en complément. » (Château de Vincennes)

## BIBLIOTHEQUES

Sept membres du comité nous ont fait part de leurs expériences dans les bibliothèques. Certains se sont rendus dans plusieurs établissements, et nous avons ainsi recueilli cinq récits concernant la Bibliothèque Publique d'Information, trois récits concernant la médiathèque et le salon de lecture Jacques Kerchache du Quai Branly, et deux récits concernant la salle Louis Braille de la Cité des sciences. Ces récits sont bien-sûr complétés par des expériences antérieures dans ces mêmes établissements ou dans d'autres, et sont l'objet d'échanges et de discussions au sein du comité.

### 1. Les habitudes et les représentations

#### a) Les habitudes

Les bibliothèques sont très peu fréquentées par les membres du comité de visiteurs. De plus, pour ceux qui fréquentent parfois des bibliothèques en dehors de la démarche du comité d'usagers, il s'agit majoritairement de bibliothèques qui permettent d'emprunter des documents (principalement bibliothèques municipales et bibliothèques universitaires). Or, les bibliothèques proposées dans le cadre du comité ne permettraient qu'une consultation sur place.

Il s'agit dans sept cas d'une première expérience. Seules deux personnes se considèrent comme des « habituées » (salle Louis Braille de la Cité des Sciences), et une dernière personne avait déjà fréquenté la bibliothèque dans laquelle elle s'est rendue (BPI), mais alors qu'elle était jeune et bien voyante.

La bibliothèque ne relève pas d'une pratique spontanée, connue ou habituelle ; les retours obtenus concernent donc en majeure partie l'expérience provoquée par le comité d'usagers.

#### b) Les représentations

Les termes « plaisir », « connaissance », « savoir » et « partage » sont spontanément associés à la bibliothèque (en réponse à la question « *si je vous dis bibliothèque, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit, spontanément ?* »). Le lieu est même perçu comme un endroit « douillet, confortable et calme... » (Isabelle). Il jouit donc d'une représentation plutôt positive, et c'est un lieu qui, a priori, suscite de l'envie chez les membres du comité.

Sophie : « C'est un lieu qui fait envie, qui m'a toujours fait envie d'ailleurs. »

Julie : « Par contre aujourd'hui en tant que maman, j'ai plus de plaisir à aller dans une bibliothèque avec mon fils, les bibliothèques qui permettent que les enfants aillent chercher un livre au hasard, et s'assoient et faire de la lecture... Et ça, c'est un plaisir. » (CV n°2)

### 2. Complexité de la démarche

La pratique de la bibliothèque s'est, dans les faits, révélée extrêmement compliquée. Les membres

du comité se sont heurtés à de réelles difficultés dans l'usage du lieu. Cette réalité, confrontée à l'envie que la bibliothèque suscitait chez les membres du comité, a généré de solides frustrations.

#### a) La réservation : une étape obligatoire mais hautement contraignante

La complexité de la sortie en bibliothèque se perçoit dès la préparation, avant-même de s'y rendre. Dans plusieurs établissements, il est obligatoire de prévenir de sa venue et de réserver afin d'avoir accès aux espaces dédiés et au matériel spécifique. Sur les dix expériences, les visiteurs ont presque toujours jugé utile de consulter au préalable le site Internet (huit sur dix), et de contacter directement la bibliothèque soit par téléphone (dans sept cas) ou par e-mail (deux cas).

Antoine, au sujet du Musée du Quai Branly (médiathèque et salon de lecture) : « J'ai quand-même cherché un peu sur Internet pour avoir quelques informations. Donc je suis allé sur le site... au niveau du site ça va, il est assez simple. En plus il y a un lien visiteur handicapé... et je les ai appelé avant de venir aussi. J'ai eu une personne, je crois responsable du public, je lui ai dit « je viendrai tel jour » ».

La réservation, première étape d'accès à la bibliothèque, est aussi la première difficulté rencontrée, constituant un obstacle à la venue des visiteurs déficients visuels dans les bibliothèques. L'étape de la réservation est souvent longue, il faut souvent insister, si bien qu'elle est souvent décourageante, et peut entraîner l'abandon du projet de visite. Dans le cadre du comité d'usagers, deux projets de visite (à la BPI et au Quai Branly) ont été abandonnés avant-même d'être concrétisés, faute d'avoir pu joindre le service concerné pour réserver et venir sur le lieu.

Gabriel, au sujet de la BPI : « Il y a de quoi réserver une loge, alors je réserve une loge. Téléphone : première difficulté. Je tombe sur un répondeur, qui m'envoie sur le « 4 ». Je tape sur le « 4 », et là il me renvoie sur le numéro que je venais de faire... Je me suis dit « y'a peut-être un truc », je l'ai refait deux ou trois fois... À tout hasard, j'ai réussi à laisser un message, sans trop savoir où ça allait aboutir. Et ensuite sur le site même de Pompidou j'ai relaissé un message en expliquant que j'avais vainement tenté de réserver une loge mais qu'apparemment le répondeur tournait en boucle. Fantastique : deux heures après, quelqu'un me rappelle en me disant « vous avez dû essayer, vous n'avez pas eu de chance, en ce moment le répondeur est en panne. Il faut que vous vous inscriviez pour réserver la loge, et il faut que vous passiez par le responsable informatique qui va vous expliquer comment fonctionnent les outils ». [...] Je dis « j'ai les outils, je devrais pouvoir m'y retrouver si on me dit en cinq minutes où ils sont, où j'appuie, c'est peut-être pas exactement le même matériel ». On me dit « non, il faut absolument passer par cette personne ». Donc ok, je vais appeler cette personne, elle me donne les coordonnées. Deux jours après, cette personne – le responsable informatique – m'appelle. Parce qu'entre temps, lui avait eu le message écrit que j'avais eu par le site de Pompidou. Et il s'était émerveillé en disant « c'est bien la 1<sup>ère</sup> fois qu'on me transmet les messages ! », parce que la BPI, c'est pas Pompidou. Un type super sympa, qui m'explique et qui me dit « mais non, vous n'avez pas besoin de formation, je vous inscris tout de suite, vous venez... ». Je rappelle le lendemain, maintenant que je suis inscrit ; on prend rendez-vous, et j'y vais. »

Julie : « Alors, d'abord sur la BPI. Donc j'ai été sur le site, et en fouillant un peu, j'ai trouvé trois e-mails correspondant à des personnes chargées des cabines accessibles. Donc j'ai écrit un e-mail aux trois [...]. Aucun des trois e-mails ne m'a répondu ! Du coup j'ai laissé tomber. Parce que comme Gabriel, le numéro de téléphone ça ne marche pas ! »

#### b) La pratique in situ : l'usage du matériel adapté

Une fois dans la bibliothèque, l'usage du lieu présente lui aussi des aléas auxquels les membres

du comité ont été confrontés. Un des problèmes majeurs est celui de la maintenance du matériel mis à disposition. Dans trois lieux (BPI, médiathèque et salon de lecture du Quai Branly) sur les quatre visités, les participants ont fait le constat d'un matériel hors d'usage.

Sophie, au sujet du Quai Branly : « On m'a amenée à la loge. Puis on m'a dit « si vous avez besoin de quelqu'un... » j'ai dit « oui, je veux bien ». Alors on m'a ramenée à la jeune fille... Elle est arrivée et elle s'est tordu les mains de désespoir en me disant « je suis désolée mais nous avons une avanie ! L'ordinateur ne fonctionne pas... Le scanner ne fonctionne pas, et d'ailleurs la photocopieuse ne fonctionne pas non plus ! Et en dessous je crois que c'est pareil ! » »

Antoine, au sujet du salon de lecture du Quai Branly : « Il y avait une machine à lire. Alors j'ai dit « super ! » [...] En plus je ne connais pas la machine à lire. J'ai un scanner, mais la machine à lire j'avais jamais testé.[...] J'ai mis le bouquin dans le scanner. Ça a numérisé les pages, mais par contre ça ne reconnaissait pas le texte. Pour lui il n'y avait pas de texte. Ça ne marchait pas. Entre temps il y a d'autres personnes qui sont arrivées, je pense que c'était la personne que j'ai eu au téléphone. Elle m'a dit « tiens, pourtant ça marchait il y a encore quelques jours, ou quelques semaines ». Mais là pas de pot, ça ne marchait pas avec moi. »

Antoine : « Ils ont allumé l'ordi, et j'ai entendu tout de suite la synthèse, alors je me suis dit « super ! ça a l'air génial ! ». Et en fait j'ai voulu cliquer sur un lien, impossible, ça ne pouvait pas aller plus loin... [...] »

Isabelle : « Donc si je comprends bien, il y a une synthèse vocale mais on peut rien faire avec ? »

Antoine : « [...] Le matériel ils l'ont, ils ont tout ce qu'il faut. Mais il n'y a rien qui marche ! » (médiathèque du Quai Branly)

Gabriel, au sujet de la BPI : « Je vais le voir, il [l'informaticien] me dit « ok, je viens vous voir dans dix minutes ». Dix minutes après, il vient voir ce qui se passe, et finit par me dit « pas de pot, la synthèse vocale ne fonctionne pas ». Alors là les deux heures étant passées, j'ai tout remballé... »

Les raisons invoquées par les membres du comité d'usagers sont le manque de formation du personnel à l'utilisation de ces outils (et donc à leur maintenance même pour des gestes simples de mise à jour) et le peu de lecteurs déficients visuels : le matériel n'étant pas utilisé (ou très peu), ses défaillances ne sont pas toujours remarquées et prises en charge. Une des revendications principales qui émane de ce constat est donc encore une fois celle de la formation et de la présence active du personnel.

Gabriel : « Pour donner un début de conclusion : beaucoup de ces endroits trouvent suffisant – ou se disent que tout va se régler par l'achat d'outils techniques. Et effectivement il y a l'achat, c'est un bon début, mais il y a à côté deux éléments qui manquent : c'est l'aspect humain, un environnement humain qui doit subsister, et il y a aussi en général une absence totale de procédure ou de management de l'ensemble. Donc il y a plutôt du matériel, mais ou il ne fonctionne pas, ou les personnes ne viennent pas le faire fonctionner, ou ne savent pas qui doit le faire fonctionner... »

### c) Perte de temps et frustrations

Hormis le fait qu'il faille venir au moins deux fois pour maîtriser l'usage du lieu, la pratique de lecture en elle-même est extrêmement fastidieuse, et l'usage du lieu complexe, et souvent décevant.

La bibliothèque est souvent associée à une perte de temps et d'énergie pour des résultats loin d'être satisfaisants. La pratique de bibliothèque est – avant même de se confronter aux réalités du terrain – perçue comme inadaptée et inaccessible.

Gabriel : « Avant d'y être allé... j'avais envie de dire, c'est un « machin », c'est mi-figue mi-raisin. 30 % d'envie, d'empathie interne, et 70 % de bazar absolu. »

Sophie : « S'il y a un truc pas trop positif c'est l'attente... attente, et puis cafouillage, essais, erreurs... Recherches infructueuses. »

Cette méfiance à l'égard des bibliothèques est appuyée par des expériences peu concluantes, qui ont créé les conditions d'un renoncement. Les membres du comité s'accordent à dire que la bibliothèque reste un lieu qui ne leur est ni accessible ni dédié. Le bilan de leurs expériences est donc empli de frustrations et de déceptions. Une des sources de déception est le temps nécessaire à l'utilisation de la bibliothèque, et plus particulièrement en ce qui concerne les recherches et la lecture.

Julie : « Même en étant accompagnée, le temps d'expliquer à la personne ce qu'on recherche, que la personne cherche, le temps de trouver, d'expliquer qu'avec la carte d'invalidité on peut emprunter le livre pour aller le scanner, que c'est une demande spéciale... À Nanterre [à la Bibliothèque Universitaire] je perdais une heure pour un bouquin. C'est énorme, surtout qu'en plus derrière il fallait scanner. »

Gabriel : « Mais je ne peux pas, j'ai tenté, j'ai fait, mais je meure à la fin, d'avoir scanné le truc !

Isabelle : Moi je l'ai fait pour mes études, c'est vrai que c'est horrible.

Antoine : C'est vrai que c'est long à faire... » (CV n°2)

La lecture est la pratique en bibliothèque la plus spontanément évoquée par les membres du comité. Toutefois, confrontée à la réalité d'une pratique compliquée, voire inaccessible, cette envie de lecture se solde rapidement par une déception.

Gabriel : « Le bouquin que j'ai cherché là, il est à Pompidou, mais je suis pas sûr qu'il soit dans beaucoup d'endroits en France. Et là c'est un peu con ! Il est là ce bouquin, je l'ai dans les mains, mais je ne peux pas le lire ! »

Sophie : « Moi mon espoir c'était un scanner, pour pouvoir scanner des choses. Et deuxième point, arriver à scanner des ouvrages que je n'arrive pas à avoir, que je n'arrive pas à scanner avec mon scanner. Notamment les fameux « cahiers de médiologie » de Debray, auxquels j'étais abonnée et que je ne peux pas lire. »

Le décalage entre les envies et la réalité de la pratique de la bibliothèque génère donc d'importantes frustrations, clairement exprimées dans les discours des membres du comité.

Sophie : « Il y a d'autant moins de public qu'avec ce genre d'expérience, t'as pas envie d'y retourner. »

Isabelle : « C'est clair, ça ne donne pas envie. » (CV n°2)

Julie : « En tant qu'étudiante, je ne voyais déjà plus, j'arrivais pas à avoir accès à ce à quoi tous les autres étudiants avaient accès. Donc frustration. Frustration au niveau des recherches et de la lecture, et puis parce que bon, il y en a qui ont accès, il y en a qui n'ont pas accès... Et il y a toute une banque de données qui n'est pas accessible. » (CV n°2)

### **3. Intérêt pour des contenus ou des activités spécifiques**

Les personnes déficientes visuelles rencontrées ont exprimé leur volonté de trouver dans la bibliothèque des offres particulières, motivant leur déplacement sur le lieu. Se rendre dans une bibliothèque est, on l'a vu, très compliqué : une telle démarche doit donc être justifiée et motivée.

Ce qui incite à la venue sur le lieu est la recherche de contenus particuliers ou d'activités spécifiques (théâtre, conférences, concerts, formations, etc.).

Sophie : « J'étais très attirée, il y a aussi toutes les activités théâtrales du théâtre Levi Strauss... »

Antoine : « Moi la bibliothèque à la limite j'irais plus pour aller voir une conférence, par exemple, ou une animation... ça serait plutôt dans cela, je dirais. »

Isabelle : « L'intérêt d'une bibliothèque c'est quand-même d'aller trouver un livre qu'on ne peut pas trouver dans le commerce. »

Sophie : « Ce qu'il y a d'intéressant dans les bibliothèques ce sont les conférences. Des conférences un peu spécialisées, bien sûr ça m'intéresse ! Des conférences qui renvoient à d'autres livres, d'autres sources d'information. Les conférences de bibliothèques sont très très bonnes pour ça. »

#### **4. Imaginer d'autres accès à la lecture : la pratique « en ligne » privilégiée**

Si venir en bibliothèque est envisagé pour des activités bien spécifiques (recours à des outils adaptés, ou activités spécifiques), les difficultés rencontrées pour s'y rendre incitent les personnes déficientes visuelles à imaginer d'autres pistes pour la pratique de la simple « lecture-loisir ». Ainsi, les membres du comité ont naturellement mis en avant le recours à Internet pour une pratique domestique de la lecture (lecture de romans, de la presse...).

Gabriel : « Je pense qu'aujourd'hui, tout ce qui est bouquins de loisirs, presse, à mon sens ce n'est certainement pas dans les bibliothèques... On a ça chez soi »

Julie : « S'il y a de plus en plus de gens qui font sur leur ordinateur, c'est parce que c'est un gain de temps, et personnellement en tant que personne non-voyante, c'est fatiguant de devoir sortir avec une canne, de devoir se confronter au métro, aux gens dans le métro, dans la rue, les poteaux, les... »

Antoine : Autant télécharger.

Isabelle : Oui c'est quand-même plus confortable. »

Cette posture adoptée pour la « lecture-loisir » s'étend également à des recherches plus spécifiques (liées à l'activité professionnelle, par exemple), l'essentiel étant d'éviter tous les obstacles rencontrés lors du déplacement sur le lieu.

Julie : « Mais moi personnellement, pour lire un livre ou pour lire la presse, je me fatiguerai pas à me déplacer, je trouverai sur Internet. »

Gabriel : Ah oui, je crois que tout le monde est d'accord !

Isabelle : Oui mais là vous parlez de lecture-plaisir. Si vous parlez de lecture-travail...

Julie : Mais non, si j'ai accès à ce dont j'ai besoin pour le travail sans me déplacer, je t'assure que je ne vais pas me déplacer. [...] Quand j'étais en droit j'ai gagné un temps monstrueux sur Légifrance. »

Gabriel : « La question se pose pour les bouquins un peu spécialisés, qu'on ne trouvera jamais dans le commerce. Ceux-là effectivement ça risque de se trouver dans les bibliothèques. Et là, moi je souhaiterais que dans les bibliothèques il y ait des services qui permettent d'avoir aisément ce type de bouquins. Et quand je dis aisément c'est... catalogue en ligne où j'ai le temps de pouvoir choisir le bouquin que je souhaite. J'aimerais bien – pardon, je le dis comme ça, c'est trop facile ! – j'aimerais bien que ça puisse être scanné par l'organisme en question, et qu'ensuite je puisse le recevoir en téléchargement. »

## LE SPECTACLE VIVANT

Huit membres du comité étaient présents pour nous faire part de leur expérience de théâtre en audiodescription. Ils ont tous été voir la même pièce : Temps, de Wajdi Mouawad, au Théâtre National de Chaillot. Cette pièce était adaptée en audiodescription par l'association Accès Culture. Afin d'obtenir des retours plus riches sur l'audiodescription, nous avons inclus le cinéma dans les discussions.

### 1. Les habitudes et les attentes

Dans l'ensemble, il s'agit d'un échantillon de personnes plutôt familières du théâtre et de l'audiodescription. Seule une personne n'avait aucune expérience de l'audiodescription, et une autre ne l'avait testée qu'au cinéma. Tous les autres ont une pratique plus ou moins régulière du théâtre en audiodescription. Parmi les deux personnes novices en termes d'audiodescription, une (malvoyante) est tout de même très habituée du théâtre, qu'elle fréquente sans adaptation particulière. En amateurs éclairés, leurs attentes sont de l'ordre du plaisir lié à l'œuvre, au texte et au jeu des comédiens.

Gabriel : « J'ai adoré « La Servitude Volontaire », par rapport au jeu d'acteur... T'as des acteurs qui t'emplissent la scène à eux seuls, c'est là que tu ressens... »

Pauline : « Moi quand je vais au théâtre c'est pour des tas de choses, [...] ça peut être pour rire, ça peut être pour découvrir un texte, ça peut être pour comprendre les hommes, ça peut être pour développer mon imagination, voilà... »

### 2. Le rôle de la description

#### a) Dans la perception de l'œuvre

La question de la perception de l'œuvre est centrale. En effet, comment l'œuvre, dénuée de son approche visuelle, est-elle perçue par le public non-voyant et malvoyant, et quel est le rôle de l'audiodescription dans cette perception ?

D'après les discours et les récits d'expériences des membres du comité de visiteurs, il apparaît que la description joue un rôle central, voire capital. La description – dans le cas qui nous intéresse par le biais du système d'audiodescription – est appréciée en ce qu'elle « donne à voir », et compense l'absence de la vue. Dans cette logique, la description doit veiller à apporter des renseignements sur tous les éléments visuels qui constituent le spectacle : décors, costumes, mouvements, etc., même si une importance particulière doit également être accordée aux comédiens (à leurs mouvements et aux expressions de leurs visages), qui ont une place déterminante dans la perception d'une pièce.

Julie : « J'ai ressenti ça quand j'étais à la pièce de Wajdi Mouawad, Temps. J'avais l'impression que ça me gênait de ne pas voir le jeu de l'acteur... par exemple quand elle dansait, etc., je n'avais aucune explication sur la mimique de son visage, sur son expression, si elle était douloureuse, si elle était

joyeuse, si... »

Antoine : « Moi j'ai fait théâtre et opéra, avec audiodescription. C'était quand-même bien l'opéra, parce que c'est quand-même quelque chose de visuel, même si c'est d'abord le son... parce que moi la première fois que j'avais été à l'opéra de ma vie, c'était sans audiodescription... c'était pas mal, bon, j'avais un ami qui de temps en temps m'a décrit certaines choses... mais c'est quand-même mieux d'avoir l'audiodescription... »

Sandrine : « Moi je trouve que ça apporte beaucoup, l'audiodescription au théâtre. Ça apporte... sur la mise en scène, sur les personnages qui parlent... mais que ça complète, qu'on puisse entendre l'action sur scène ça c'est vrai que... si ça pollue trop, s'il y a trop de texte... il faut savoir doser. »

Sophie : « J'ai franchement été contente, parce que j'ai bien tout compris... ce qui ne m'arrive pas tout le temps tout le temps, parce que je ne vois pas les mimiques, les visages je ne les vois plus... et bon, les gestes je les vois à peu près, mais pas toujours. Quand ils prennent des objets... et là c'était précis, ça m'a remis les idées en place, et comme ça j'ai pu voir les personnages, comprendre ce qui se passait. »

Sophie : « Il me semble qu'on a eu quand-même des indications sur le héros, sur le vieux monsieur, dans son fauteuil, fatigué tout ça... on a eu des indications sur le visage, l'air. Moi ça m'a... ça a déclenché quelque chose. ça m'a précisé. »[...]

Nicole : « C'est étonnant parce que – je n'ai pas vu celle-ci – mais j'avais été voir « La Maison de Poupée », d'Ibsen. Et j'avais été frappée à un moment : grand silence, on ne savait pas du tout ce qui se passait... et l'audiodescription nous a dit « elle regarde, l'air hébété. » Et là j'ai vu tout l'intérêt de l'audiodescription. Je n'aurais pas pu imaginer donner un sens à ce silence. »

Notons que l'audiodescription peut être complétée par d'autres approches (par exemple tactiles) ou d'autres outils (comme le programme en braille et gros caractères), qui aident aussi à mieux percevoir, comprendre et par conséquent apprécier la pièce.

*Quel serait votre spectacle idéal ?*

Sandrine « Moi c'est « La Mort de Danton », que j'ai vue dernièrement à Bobigny... et où on a pu rencontrer les acteurs à la fin de la pièce, on a pu discuter avec... et toucher, après on a été sur scène on a touché les costumes, les éléments du décor, c'était assez enrichissant comme représentation... »

Sandrine : « On a eu un descriptif en braille et en gros caractères je crois pour les malvoyants, et j'ai trouvé que c'était aussi très instructif, sur les décors, les costumes... c'est très complémentaire ! »

## b) L'enjeu d'un accès autonome

L'audiodescription apporte ainsi des renseignements nécessaires à la compréhension de la pièce, et parfois même de façon plus intelligible que pour les personnes voyantes, qui n'ont accès qu'aux éléments visuels, aux dialogues et au jeu des acteurs. Les éléments d'interprétation et d'aide à la compréhension qui sont parfois fournis par l'audiodescription sont donc perçus de façon très positive par les personnes du comité.

Sandrine : « Disons que l'audiodescription apporte aussi quelques fois des éléments sur la mise en scène. On a des éléments nous par le casque, que n'a pas forcément la personne qui voit la pièce ou l'opéra... et on comprend pourquoi il y a tel décors là... Pas forcément dans la pièce qu'on a vu, mais ça m'est arrivé dans certaines pièces que j'ai déjà vu, et la personne voyante me demandait « mais c'était quoi ? Pourquoi il y avait ça, là ? » Et moi je savais la réponse ! »

Julie : « Pour un Feydeau, l'audiodescription dans un casque est vraiment essentielle... Parce qu'on comprend au même instant que toute la salle, et puis c'est fait de telle façon à ce que des fois on a l'information avant... et puis un Feydeau... moi j'étais vraiment au premier rang, et le casque ne

m'empêchait pas d'entendre les déplacements, même une fenêtre d'ouvrir, même un abat-jour être soulevé... »

Nicole : « On a été voir « La Mort de Danton », et mon accompagnateur ne savait pas qui était qui tellement il y avait de personnages, et c'est en s'approchant qu'il a entendu le commentaire dans mon écouteur, et qu'il a pu identifier qui était qui ! »

Sophie « J'étais avec ma fille, et j'ai beaucoup mieux compris qu'elle. C'est beaucoup plus confortable parce que je n'arrive pas toujours à comprendre, il y a des choses qui m'échappent. [...] Et là ça m'a aidée à comprendre la pièce, parce qu'on présentait les personnages, qui se ressemblaient un petit peu... et elle, il y a des choses qu'elle n'a pas compris. Et moi j'étais ravie. »

L'audiodescription permet donc d'avoir un accès autonome au contenu et à la pratique (cinéma ou spectacle vivant).

Pauline : « Le fait d'avoir l'audiodescription ça me permet d'y aller toute seule sans me poser de question, et je trouve ça sympa de pouvoir faire des sorties toute seule, en ayant pas l'impression d'avoir une moitié de restitution de quelque chose... ça me fait plaisir de me dire que je peux faire une sortie toute seule et revenir en me disant que j'ai quand-même apprécié ! Ou pas, mais que j'ai quand-même pu accéder... »

### **3. Place centrale du dialogue : quand le texte se suffit à lui-même**

Les membres du comité de visiteurs ont pris position sur la question des catégories de pièces (ou films) qu'il est nécessaire d'audiodescrire, ce qui nous amène à cette question : l'audiodescription est-elle toujours indispensable et nécessaire ? Les personnes déficientes visuelles déterminent elles-mêmes des critères qui la rende indispensable : place des dialogues dans la pièce (ou le film), présence de sous-titres.

Sandrine : « Ça dépend des films... si c'est des films qui parlent beaucoup, c'est pas la peine. Mais des films d'action, c'est intéressant »

Antoine : « oui l'action... ou le comique aussi, le burlesque... »

Jean : « Des comiques de situation, si on ne vous décrit pas la situation... »

Gabriel : « Qui dit « je vais audio décrire telle pièce de théâtre » ? Si je le dis à l'envers, je pense que toutes les pièces ne sont pas à audiodescrire... »

Julie : « Oui par exemple « Le Prénom » avec Patrick Bruel, il n'y avait aucune nécessité à l'audiodescrire »

Sophie : « Moi j'ai vu « Diplomatie » avec Dussolier la dernière fois, pas besoin d'audiodescription... »

Sandrine : « Oui mais ça parle beaucoup. »

Dans certains cas, l'audiodescription est considérée comme inutile, superflue. Il s'agit d'œuvres dans lesquelles le texte se suffit à lui-même, étant au cœur de la création, ou suffisamment explicite pour permettre une compréhension globale.

Gabriel : « Je pense même que si on ne voit pas, on ressent totalement... et il y a un texte, un texte... »

Julie : « J'ai aimé cette pièce [Le Prénom], et je n'ai absolument pas eu besoin d'audiodescription pour prendre plaisir à cette pièce »

Sandrine : « Ils parlent beaucoup, c'est pour ça ! »

Antoine : « Paraît-il que le film est audio décrit mais on n'en a pas besoin. »

#### 4. Forces et faiblesses des systèmes d'audiodescription

Les systèmes d'audiodescription tels qu'ils existent aujourd'hui suscitent des réactions et des interrogations. Ils présentent vraisemblablement des points forts et des points faibles que les membres du comité ont mis en avant à travers leurs récits d'expérience.

Une des premières remarques qui est faite sur cette représentation de *Temps* en audiodescription est particulièrement liée à cette pièce et ses caractéristiques, mais renseigne sur l'outil « casque » qui est utilisé pour les représentations adaptées. En effet, les effets sonores étaient sur cette pièce très importants, à un volume très fort, ce qui rendait plus difficile l'écoute de l'audiodescription dans le casque. Le volume sonore, et plus précisément les interférences qu'il peut engendrer, est donc un élément à prendre en considération dans la conception d'une audiodescription destinée à être diffusée dans un casque.

Julie : « Il y avait beaucoup de bruit, et l'audiodescription se faisait sur le hurlement du vent, du coup on n'entendait pas forcément... »

Antoine : « Il y a un truc qui était rigolo quand-même, c'est qu'ils disent qu'il ne faut pas mettre le casque trop fort par rapport à son voisin, mais là t'étais obligé des fois... C'est fou le bruit, c'était très, très bruyant... »

Julie : « C'est vrai qu'il y a des paroles qu'on n'a pas entendues. Même le son à fond. »

Pauline : « Moi j'ai bien aimé le texte. Mais après effectivement c'était un peu bruyant, c'était pas toujours évident pour moi de suivre. Il y a des moments où j'ai eu du mal à être vraiment dedans. »

Une autre remarque a été faite sur ce casque d'audiodescription, avec cette fois une portée un peu plus générale. Il s'agit de la sensation d'isolement ressentie par les personnes déficientes visuelles lorsqu'elles le portent au cours de la représentation. En effet, le casque isole la personne qui le porte de ce qu'il se passe dans la salle (autres spectateurs), mais aussi de ce qu'il se passe sur scène. Il empêche de bien entendre les comédiens, leurs déplacements, etc., alors même que ces éléments sont essentiels pour les personnes déficientes visuelles. Le principe de l'audiodescription est donc apprécié en ce qu'il améliore voire permet la compréhension de la pièce, mais l'outil utilisé, le casque, est problématique.

Pauline : « Moi franchement, je ne suis pas très audiodescription... je n'aime pas trop ça. J'aime mieux qu'on m'explique par rapport à ce dont j'ai besoin, qu'on m'explique ou qu'on me dise. Parce qu'honnêtement, quand on écoute dans le casque, on n'entend pas de la même manière les comédiens... »

Sandrine : Il ne faut pas poser le casque complètement sur l'oreille...

Pauline : Sur l'oreille ou pas, moi ça me demande une concentration qui fait que je n'arrive pas à écouter de la même manière... enfin ça c'est moi, c'est mon problème mais... j'arrive pas à écouter de la même manière du coup les comédiens sur scène et tout... ça me demande une concentration qui fait que je n'arrive pas à me concentrer de la même manière... »

Antoine : « C'est vrai que ça masque un peu... Tu entends peut-être moins bien les gens qui sont sur la scène... »

Enfin, le système d'audiodescription permet quand-même de contrôler les moments où sont

transmises les informations, ce qui est perçu comme un véritable atout pour ce système.

Sophie « À certains moments il y avait des tout petits décalages... et je trouvais que c'était bien, moi ça me préparait à mieux voir.

Pauline : Je pense qu'ils étaient volontaires, à mon avis... »

L'outil « casque » étant controversé pour l'audiodescription, d'autres solutions sont envisagées et discutées lors des séances du comité, par exemple celle des « souffleurs d'images », dispositif initié par le CRTH<sup>12</sup>. Le principe est de proposer aux personnes déficientes visuelles, lors de leurs sorties au théâtre, un accompagnateur comédien ou élève au conservatoire, qui aura pour rôle de décrire en direct les éléments de mise en scène (décors, costumes, déplacements des acteurs, etc.)

Ce système de souffleurs d'images est préféré à l'audiodescription par certains membres du comité, puisqu'il permettrait de répondre à ce problème de l'isolement provoqué par le casque. Toutefois, les limites de ce système sont rapidement mises à jour. Il s'agit notamment du fait que le « souffleur » doit être sensibilisé à la fois au handicap et au théâtre (ou au cinéma), afin de pouvoir fournir les informations nécessaires. L'audiodescription présente donc l'avantage d'être pensée et préparée en amont, ce qui lui permet de répondre au mieux aux besoins des personnes déficientes visuelles en termes de description.

Pauline : « On ne peut pas y aller avec n'importe qui, c'est vrai que moi j'ai un ami avec qui j'aime bien aller au théâtre, parce qu'il a beaucoup de connaissances culturelles, donc en général il comprend les références tout ça, il m'explique bien. [...] Il est concis, et il a beaucoup de connaissances, sur plein de trucs, donc quand il y a des références, il les comprend... donc c'est facile pour après t'expliquer. Alors qu'il y a d'autres gens, ils ne vont pas forcément connaître... »

Julie : « Par contre un Feydeau, un souffleur d'images je ne sais pas s'il peut aller aussi vite que... Feydeau c'est vraiment tac tac tac tac tac, chaque situation est comique, et si t'as un souffleur d'image tu comprends le comique après coup, et c'est dommage

Sandrine : Parce que le souffleur il va rigoler d'abord !

Julie : Voilà, toute la salle se marre et toi tu comprends cinq minutes après ! »

Julie : « Toute la première partie du film [*La Moustache*], impeccable... toute la deuxième partie... ça ne parle pas, c'est que visuel ! Donc, au bout d'un moment, au bout de vingt minutes, j'ai demandé à mon voisin de gauche « s'il vous plaît, il se passe quoi ?! ». Il a éclaté de rire et il m'a dit « bah en fait, rien ! Il marche, il marche, il marche... » !

Pauline : D'où l'importance d'avoir la personne sensibilisée, parce qu'il y a des gens ils t'auraient raconté : là il passe à côté de tel paysage, c'est comme ça, et il a l'air d'être dans tel endroit », il aurait pu te raconter plein de choses...

Jean : « Et là c'est tel pays, parce qu'il y a tel ou tel repère... » »

## 5. Le placement en salle

Puisqu'il a été affirmé par les personnes rencontrées que de capter les bruits de la scène avait une importance particulière dans leur expérience du théâtre (mouvements des comédiens, déplacements, etc.), il semble logique que le placement en salle soit un critère essentiel. Les membres du comité ont exprimé l'importance qu'ils accordent à ce paramètre.

Antoine : « Par expérience il y a un truc que j'aime bien au théâtre, quand vous êtes vraiment tout près d'une scène au théâtre... [...] Je trouve ça génial parce que... par exemple si une personne prend quelqu'un dans ses bras on le sent tout de suite, il n'y a pas besoin de descriptions... C'est quelque chose qu'on ressent. Si quelqu'un est en train de se baisser, ou se couche par terre sur la scène... C'est vraiment des choses que l'on capte à l'oreille »

Pauline : « Parfois j'y vais sans audiodescription, mais je me mets toujours au premier rang, ou au deuxième... ça permet de suivre leurs déplacements... et c'est pour ça qu'avec l'audiodescription, je n'entends plus les déplacements, les choses comme ça, c'est important... parce qu'on entend quand-même comment ils bougent...

Sandrine : oui, ça c'est vrai »

Pauline : « Même au sixième ou au huitième, tu l'entends plus déjà. Parce que t'as quand-même des gens devant toi, qui respirent, tout ça ! »

Gabriel : « Il y a une question qu'on a effleuré tout à l'heure, c'est le positionnement dans la salle... faut-il un positionnement spécifique... je pense que oui... [...] Être près des acteurs, sentir où ils sont... »

## **Synthèse de la 2ème partie :**

### **La pratique culturelle au sein des établissements**

Les pratiques culturelles des personnes déficientes visuelles font émerger certains éléments qui se retrouvent, de façon transversale, dans chaque type d'établissements. Ainsi, des obstacles tels que les déplacements (angoisse des transports, difficultés à s'orienter vers le lieu et dans le lieu, etc.) ou des besoins tels que la présence d'une aide humaine et d'un accueil compétent sont identifiés. Les compensations sur les sites (gratuité, réduction, priorité) sont interrogées, et vécues comme un encouragement à la sortie, voire un avantage légitime. Ils sont donc des éléments plutôt positifs proposés par les établissements, et peuvent équilibrer quelque peu les freins identifiés par ailleurs.

La sortie culturelle reste dans son ensemble une activité fatigante, complexe et chronophage. Elle suppose un investissement et un véritable effort – voire un apprentissage – de la part de la personne déficiente visuelle. Il faut du temps et de l'énergie pour maîtriser un lieu et appréhender une offre, si bien qu'il est souvent nécessaire de revenir une deuxième fois sur le lieu pour l'apprécier pleinement. La sortie culturelle n'est donc ni spontanée, ni évidente.

À ces problématiques transversales s'ajoutent, pour les personnes en situation de handicap visuel, des besoins propres à chaque catégorie d'établissement et de collections en ce qui concerne les dispositifs de médiation.

#### **Les expositions, musées et monuments**

En ce qui concerne les musées, monuments et expositions, plusieurs problématiques spécifiques apparaissent. Les particularités de l'espace muséal sont questionnées en fonction des besoins propres à la déficience visuelle : si le confort de visite est important, un environnement calme, sans trop de bruit, et loin de la foule est indispensable pour des visiteurs dont l'approche est essentiellement basée sur l'écoute. Des questions relevant de la scénographie sont également à prendre en considération : les visiteurs malvoyants portent une attention particulière à l'éclairage du lieu (pas de reflets sur les vitres et vitrines, pas d'ombres portées), et aux éléments écrits (cartels et textes de salle en gros caractères et suffisamment contrastés).

Ce type d'établissement présente des œuvres (œuvres d'art, patrimoine bâti) qui s'appréhendent essentiellement par la vue. Dans le cas du public non-voyant et malvoyant, la question de la réception des œuvres ou de l'offre se pose donc. Les visiteurs malvoyants ont recours à des approches visuelles, malvoyants et non-voyants à des souvenirs et références visuels antérieurement acquis, au toucher et à l'ouïe. Toutefois, ils ont surtout fait apparaître une réception des œuvres en deux étapes : dans un premier temps une approche analytique (explication concrète et objective de l'œuvre ou objet présenté), suivi d'une appréhension

sensible (vecteur d'émotions). Cette deuxième étape est capitale, elle est l'enjeu véritable de la sortie culturelle. Pour autant, même si des pistes sont avancées et expérimentées par les établissements, elle n'est pas encore totalement maîtrisée et satisfaisante pour les visiteurs.

Enfin, pour la réception des œuvres, les établissements mettent à disposition des visiteurs un certain nombre d'outils (dans le cadre de l'enquête : audioguides, plans tactiles, maquettes en trois dimensions, fac-similés et brochures en braille et gros caractères). Ces outils sont dans l'ensemble appréciés et considérés comme nécessaires, mais il faut prêter attention à certains éléments : la lecture tactile (plans, maquettes, reproductions en relief, fac-similés) est une aide à la compréhension, mais elle nécessite un apprentissage et est plus aisée lorsqu'elle est accompagnée d'un discours explicatif (par le biais d'un audioguide ou d'un conférencier). Ce discours complémentaire doit toutefois être maîtrisé et construit selon les règles de la lecture tactile (ou navigation). Pour cela, les formations à la lecture tactile sont recommandées à la fois pour les personnes déficientes visuelles et pour les conférenciers.

L'usage du braille est souvent utile, mais seule une partie des personnes déficientes visuelles en maîtrise la lecture. La complémentarité apportée par des éléments audio est alors intéressante. Dans ce type d'établissement, c'est souvent l'audioguide qui en est le vecteur, avec toutefois des limites : il est parfois d'une prise en main difficile (et notamment avec les écrans tactiles, de plus en plus fréquents) et il restreint le partage avec la personne qui accompagne, puisqu'il ne permet qu'une écoute individuelle.

Si les outils présentés permettent un accès aux contenus de ces établissements, ils n'en proposent qu'une sélection, et cela engendre un sentiment de frustration, dû à l'impression de n'avoir accès qu'à une partie (plus ou moins restreinte) des éléments présentés.

### **Les bibliothèques**

Les bibliothèques et médiathèques présentent elles-aussi des caractéristiques spécifiques. Dans le cadre de cette étude, on constate que les bibliothèques sont des lieux qui suscitent l'envie, mais qui sont très peu fréquentés, et souvent méconnus.

Au cours de leurs expériences, les personnes déficientes visuelles ont été confrontées à une pratique extrêmement compliquée et chronophage, et ce avant même d'arriver sur le lieu, puisque la réservation est en elle-même une étape compliquée et décourageante. Une fois sur le lieu, les principaux freins sont l'accueil (parfois inexistant, souvent défaillant) et surtout le matériel adapté mis à disposition, parfois hors d'usage alors même qu'il est la condition de la venue sur le site pour ce public.

Les expériences en bibliothèques ont généré un bilan empli de frustration et de déceptions, liés à des pertes de temps et des découragements face à une pratique compliquée et non spontanée.

Cela incite les personnes déficientes visuelles à se tourner vers d'autres types de pratiques,

notamment à domicile (via Internet principalement). La venue dans une bibliothèque ne se justifiant plus, selon eux, que par l'attrait d'événements ou propositions spécifiques, tels que des concerts, pièces de théâtre, conférences, formations...

### **Le spectacle vivant**

La question de l'accès à l'œuvre se pose également pour le spectacle vivant, dont la réception est en partie centrée sur la vue. La description occupe donc un rôle central dans l'appréhension de l'œuvre, car elle précise, affine, approfondit la compréhension. L'enjeu de l'audiodescription est donc extrêmement important : en plus d'aider à la compréhension de l'œuvre, elle permet l'autonomie du spectateur déficient visuel, enjeu phare des sorties culturelles.

Notons tout de même que pour certaines pièces, le plaisir est en majeure partie lié au texte, et si les mouvements et déplacements des comédiens sont peu nombreux, les spectateurs déficients visuels s'accordent à dire que l'audiodescription n'est pas indispensable.

L'audiodescription est jugée dans la plupart des cas utile, voire indispensable, mais l'outil par lequel elle est transmise est quant à lui remis en question. Le casque d'audiodescription isole le spectateur déficient visuel, qui ne vit plus l'expérience collective et de partage que vivent les autres spectateurs de la salle. La présence de personnes (amis ou professionnels) leur décrivant la scène en direct est à ce titre parfois préférée, bien qu'elle présente elle-aussi des points faibles considérables (subjectivité des commentaires, gêne occasionnée par les chuchotements, etc.).

L'audiodescription est une aide à la compréhension, mais elle ne semble pas encore entièrement satisfaisante, car elle ne permet pas aux personnes déficientes visuelles de profiter pleinement de l'expérience du théâtre. Un placement en salle au plus près de la scène semblerait compenser cet aspect, en permettant une perception et une réception personnelle de la pièce.

## **3ème partie :**

### **Le visiteur déficient visuel face à l'offre culturelle :**

### **enjeux transversaux**

Outre les spécificités liées à chaque type d'établissement et de pratique, des tendances se dessinent quant aux positions qu'adoptent les visiteurs ou spectateurs déficients visuels face à l'offre culturelle de façon plus générale.

#### **1. Déficience visuelle et pratique culturelle**

##### **a) Des frustrations liées à l'absence de la vue**

Si les adaptations et les offres accessibles sont recherchées, il est vrai qu'elles ne parviennent pas à pallier certaines frustrations profondément ancrées et liées à l'absence de la vue. Dans certains cas, les personnes déficientes visuelles recherchent une compensation totale de la perception visuelle, et attendent des propositions d'accessibilité qui leur permettent de voir de nouveau, ce à quoi aucune structure culturelle ne peut répondre.

Julie : « Moi j'ai le souvenir d'un tableau : quand j'allais voir un tableau, il était face à moi, je le regardais, et je déchiffrais moi-même. Mais la description, le tactile ou la description dans un audio guide, j'ai l'impression que ça relève plus du scientifique que de l'expérience esthétique, ça ne m'intéresse pas tellement... il me manque le visuel. »

Julie : « Dans ma façon de faire, je me mettais face à un tableau, je regardais, j'avais comme ça en une seconde la confrontation au tableau. Là pour entrer dans un tableau il faut du temps... et finalement comme on n'y rentre pas tout de suite, on a plus une explication du tableau qu'une expérience du tableau. [...] Voilà, je n'y prends pas de plaisir. » (CV n°3)

Julie : « Je vais vous dire franchement, en tant que non-voyante je ne suis jamais sortie d'un musée en me disant : c'est super, j'ai vu ! ». (CV n°3)

*Sophie, votre visite idéale ?* « Ça serait une visite où je pourrais lire tout ce qui est écrit. Comme je pouvais faire avant. Tout ce qui est écrit, comme je veux, quand je veux... et malheureusement... » (CV n°3)

Julie : « Pour cette pièce en plus je me suis dit, non seulement j'aime pas, et en plus il me manque le visuel. Il me manque la vue... »

Pauline : « J'aime pas la peinture. Franchement, j'ai déjà les couleurs en moins... et ça passe quand-même beaucoup par les couleurs je pense. Enfin, j'en ai peut-être une mauvaise idée j'en sais rien, mais je me dis que c'est de l'illusion quoi... »

##### **b) Des besoins exprimés**

###### *Des préparations et des pratiques à domicile*

Les différents témoignages sont très clairs à ce sujet : les sorties culturelles sont extrêmement complexes et chronophages pour les personnes déficientes visuelles. Elles requièrent un

investissement en temps plus important que pour les valides (préparation de la sortie, déplacements, appréhension de l'œuvre...), et supposent un effort supplémentaire. Ces réalités restreignent l'accès aux pratiques et aux sorties culturelles.

Face à ce constat, les membres du comité s'attachent à élaborer des solutions, des réponses pour un accès facilité à la sphère culturelle, qu'il s'agisse des déplacements et de l'accessibilité physique du lieu, mais aussi de l'accès au contenu. La possibilité d'accéder de chez soi à une partie de l'offre culturelle est une piste.

L'outil Internet pourrait en effet permettre d'accéder à des contenus culturels tels que des conférences ou des livres audio, en évitant à la personne déficiente visuelle le déplacement sur le lieu, identifié comme fortement problématique. L'accès à domicile à un contenu culturel permet aussi d'éviter des déceptions liées à l'accessibilité. Chez elle, la personne est en mesure de choisir l'outil offrant une accessibilité maximale. La pratique à domicile a donc un aspect assurément rassurant pour les personnes déficientes visuelles.

Antoine : « Sur le site Internet il y a un truc qui a l'air pas mal, ça s'appelle Coin Audio, et c'est un lien où on peut avoir plein de conférences. » (CV n°3)

Jean : « Pour ce genre de spectacle de type cirque, personnellement je préfère le regarder quand ils le diffusent à la télé, j'en profite plus que quand c'est sur place. Alors c'est sûr, il y a une ambiance quand on est sur place, qu'on a peut-être moins quand on est chez soi dans son salon, mais au niveau de l'appréciation de la performance physique des artistes, j'en profite bien plus si je suis chez moi que d'aller sur place. Du coup je me mets à la distance qui me convient, sur mon écran, ça me permet de vraiment en profiter ». (CV n°4)

En plus d'une pratique exclusivement domestique, Internet peut aussi permettre de prolonger de chez soi la sortie ou la visite culturelle. L'accès à domicile à un contenu culturel vient donc en complément de la visite, et peut prendre la forme d'éléments à écouter sur le site Internet de l'établissement, ou sur des supports CD ou encore la possibilité, pour les malvoyants, d'agrandir les images de l'exposition pour mieux les percevoir. Ces éléments sont censés faciliter et approfondir l'accès au contenu, et réduire ainsi l'écart entre les personnes voyantes et non-voyantes, en préparant ou en revenant sur la sortie.

Isabelle : « Tous les commentaires audio on m'a dit que je pouvais les retrouver sur Internet, donc je me suis dit qu'il fallait mieux que je visite plus la visite et qu'elle me fasse toucher plein de choses et tout, et que moi je pourrai chez moi écouter en complément écouter tout ce que je pourrais écouter sur Internet... mais je ne l'ai pas encore fait ! » (CV n°3)

Gabriel : « Quand on va voir [...] une expo, le voyant à la sortie de l'expo a plein de bouquins qui lui parlent du peintre... en gros il a de quoi en savoir plus. Le non-voyant il a *wikipédia* en rentrant chez lui, il a deux ou trois sites où il va trouver des éléments, et moi j'aimerais qu'il y ait – peut-être pas toute la série de bouquins – mais peut-être un, le plus important peut-être, qui puisse être téléchargé, et qui soit associé à l'expo, quitte à payer, je veux bien payer le prix du bouquin. Aujourd'hui, je suis obligé d'aller acheter le bouquin, le faire scanner chez Sésame ou GIAA, pour ensuite l'avoir et pouvoir le lire en synthèse vocale trois mois après. Si je pouvais le télécharger... en payant, sans aucun problème, en payant le prix du bouquin. Voilà, c'est une idée qui me paraît pouvoir enrichir

l'expo...

Julie : « Pour un non-voyant peut-être pas, mais pour un déficient visuel pouvoir cliquer et d'agrandir les images... je pense à Gabriel, ou à Sophie... ou même à Jean, ça peut vraiment être utile... »

### *Vers des dispositifs complémentaires et profitables à tous*

Les membres du comité de visiteurs ont montré leur souci de prendre en compte la diversité des profils dans les dispositifs d'accessibilité. Afin de permettre à chacun un accès optimal aux offres culturelles, l'hétérogénéité des profils au sein même de la déficience visuelle est au cœur de leurs préoccupations. Les discussions engagées sur les outils tactiles (maquettes ou planches explicatives) en témoignent :

Sandrine : « Et pourquoi on ne peut pas envisager de mettre les questions en braille ? Ou en audio ? » (CV n°3)

Jean : « Il faut un parcours commun qui soit accessible à tout le monde. [...] »

Pauline : J'ai l'impression qu'il y a quand-même toujours un aspect qui est privilégié. [...] Il y en a qui préfère le braille, d'autres les gros caractères, d'autres [...] plutôt l'audio, parce qu'ils peuvent pas toujours faire toutes ces accessibilités là.

Gabriel : Il y a tellement de pathologies de mal-voyance que de toute façon c'est impossible de satisfaire à tout. Mais je pense qu'il faut à minima les trois [braille, audio, gros caractères] ». (CV n°3)

La pluralité des adaptations doit aussi permettre une approche plus large, en étant également profitable aux visiteurs voyants, voire aux visiteurs présentant une autre déficience. Ainsi, il semble que les membres du comité de visiteurs expriment l'envie de voir l'accessibilité se fondre dans une conception plus globale, plus universelle de l'offre culturelle. Ils souhaitent que les dispositifs d'accès aux œuvres soient pensés de façon à être partagés et pas uniquement restreints aux contraintes de la déficience visuelle.

Pauline : « Les voyants ils sont contents aussi quand ils peuvent toucher. Quand y'a des reproductions qu'on peut toucher, ils aiment bien toucher aussi au final, on n'est pas les seuls ». (CV n°3)

Julie : « L'exposition « La faim des dinosaures », elle n'était pas adaptée mais elle était accessible, car on pouvait tout toucher. C'était fait pour les tout-petits.

Jean : Oui il n'y avait quasiment rien de tactile

Julie : Non pas du tout, elle n'était pas du tout adaptée, et en tant que non-voyante je l'ai suivi sans problème. C'est-à-dire que... on pouvait toucher. Ce n'était pas adapté, mais on pouvait tout toucher quand-même... L'estomac qui gargouillait, on pouvait mettre sa main et sentir, on pouvait toucher, y'avait pas mal de trucs tactiles pour expérimenter...

Antoine : Et tout le monde pouvait toucher

Julie : Voilà » (CV n°5)

### c) Sentiment de responsabilité face aux établissements

Les membres du comité d'usagers ont exprimé leur volonté de s'impliquer et d'être impliqués dans l'amélioration des dispositifs d'accessibilité. Ils estiment être à même de parler de la déficience visuelle, du fait de leur propre expérience. Le sentiment d'une responsabilité, parfois très profondément ressenti, apparaît. Ils estiment avoir un véritable rôle à jouer dans le développement des dispositifs d'accessibilité, dans une logique d'accompagnement des établissements culturels dans leurs démarches.

Gabriel : « Il y a un manque de connaissance, de retour et de propositions... et là je dirais que la balle est des deux côtés ; il faut que nous – déficients visuels – soyons nombreux à y aller et à s'exprimer. Mais il faut aussi que nous ayons les moyens, les canaux pour s'exprimer ».

Gabriel : « Il me paraît important que nous on puisse y aller quand il y a une visite adaptée, parce que malheureusement parfois ils se retrouvent avec une personne et ça peut les décourager. Il faut que nous on soit moteur, qu'on puisse leur apporter de la matière, de la vie, de l'expérience... Pour moi c'est un train en marche, il faut l'accompagner, il faut le faire vivre, le faire avancer. »

Pauline : « C'est aussi à nous de nous déplacer pour leur dire qu'on est là ; et c'est pas facile de faire déplacer les personnes déficientes visuelles en général et pour beaucoup de choses. »

Jean : « on tourne en rond en fin de compte : si c'était plus accessible il y aurait plus de gens qui iraient, et parce que y'a pas beaucoup de gens qui y vont on dit on fait pas parce que ça coûte trop cher. »

Nicole : « On travaille quand-même un petit peu main dans la main... Notre expérience, nos critiques – mais gentilles – permettent d'évoluer. »

Julie : « La Villette proposait des visites pour déficients visuels ; moi j'ai appelé le service, je leur ai dit voilà, je suis une maman non-voyante, j'ai un petit garçon, est-ce qu'on peut essayer d'organiser des choses... est-ce qu'on peut en parler, est-ce qu'on peut organiser... j'ai été très bien accueillie. Et maintenant je sais que j'ai eu la dame qui s'occupe maintenant de l'accessibilité, et elle me disait que maintenant quasiment deux à trois fois par semaine elle avait des visites de parents aveugles avec des enfants... Parce que comme ça s'est mis un peu en place, j'ai commencé à en parler, à dire « voilà ce que j'ai fait, voilà ce qu'il est possible de faire », et du coup il y a beaucoup, beaucoup de parents qui ont fait la même chose. [...] »

Les participants ont, du fait de cette volonté de s'exprimer et de ce sentiment de responsabilité, nourrit des attentes très fortes par rapport à leur implication dans le comité d'usagers. Ils expriment de façon très claire leur espoir de voir leur parole prise en considération.

Gabriel : « Moi je serais frustré si on s'arrêtait là, comme ça. J'ai envie qu'il continue à se passer quelque chose, que nos échanges continuent, qu'ils puissent être thésaurisés quelque part...

Antoine : Et qu'on soit au courant de l'évolution.

Gabriel : Le temps d'après, mais ça c'était ma question du tout début, c'est « et vous, ça vous sert à quoi ?

Jean : Oui, par rapport aux conclusions que vous allez en tirer, quelles vont être les évolutions, éventuellement, derrière ? [...]

Gabriel : Ça me ramène à cette question qui est « et après ? ». Comment peut-on espérer que ça ne soit pas une étude de plus ? Comment peut-on espérer que la fin des compte-rendus se termine par des préconisations ? »

## **2. Enjeux et revendications**

### **a) Sentiment d'injustice et de mise à l'écart**

#### *Impression de mise à l'écart*

L'accueil dans les établissements est, nous l'avons vu, un point problématique qui soulève d'autres questionnements et réactions de la part des membres du comité d'usagers. En effet, si les problèmes de l'accueil des personnes déficientes visuelles sont souvent imputés au manque de formation et de sensibilisation du personnel, une autre hypothèse est avancée, selon laquelle ce dernier ferait preuve de mauvaise foi dans sa prise en compte de l'accessibilité. Certains membres du comité ont exprimé des réserves face à cet accueil, et ont expliqué avoir parfois ressenti une

mobilisation défailante de la part des établissements.

Julie : « Il faut que ça soit un personnel qui soit formé et qui ait envie de le faire... comme y'a pas plus sourd que celui qui veut pas entendre, y'a pas plus aveugle que celui qui veut pas voir : y'a pas plus inutile que celui qui veut pas faire ! » (CV n°2)

Julie qui, malgré son insistance, n'a pas reçu de réponse à ses e-mails adressés à la responsable du salon de lecture Jacques Kerchache du Quai Branly : « Moi je pense que c'est de la force de dissuasion ». (CV n°3)

Julie : « Mes impressions personnelles ce mardi : je ne trouve pas beaucoup d'enthousiasme pour l'accueil du public handicapé » (CV n°2)

Julie : « Ils ont commencé par me dire « non, on n'a pas », je leur ai dit « écoutez, on appelle la responsable de l'accessibilité... et là « attendez on va chercher... ah mais oui on l'a ! » [...] mais ils le savaient pertinemment, puisque quand j'ai dit « je viens de la part de la responsable de l'accessibilité, venez on l'appelle » là tout de suite « non non vous inquiétez pas on va le trouver ! Il est là ! » ».

Jean : « C'est à se demander s'ils veulent pas nous décourager d'y aller » (CV n°3)

*« Il y a de la part des établissements un manque de formation de leur personnel d'accueil. S'il y a une offre et que le personnel d'accueil ne la connaît pas... »*

Isabelle « oui ou qu'il la connaît mais qu'il n'a pas envie de se casser la tête ». (CV n°3)

Les membres du comité, face à ce constat, ont le sentiment de déranger et de ne pas être les bienvenus, voire d'être véritablement mis à l'écart. L'expression de « cage transparente », utilisée par une des membres du comité de visiteurs pour évoquer la loge de lecture de la médiathèque du Quai Branly, traduit parfaitement ce sentiment.

Sophie : « Je suis restée dans cette cage transparente un certain temps...[...] J'ai l'impression que c'était un monde un peu fermé de chercheurs, et que j'y avais pas trop droit...ça m'a semblé très muré... Psychiquement muré. Et puis voilé. J'ai l'impression qu'ils avaient très peur en fait...

Julie « est-ce que l'intelligencia de la recherche à envie d'intégrer ces personnes ?... » (CV n°2)

Antoine, au sujet du château de Vincennes : « Si on fait avec l'audioguide et pas avec la visite guidée, on est un peu prévu que pour rester dans la salle où il y a les maquettes, c'est pas vraiment prévu pour qu'on aille se balader ailleurs. » (CV n°3)

Les différents récits d'expériences traduisent un véritable doute quant à la bonne volonté des établissements. Selon le comité, les établissements n'auraient pas de réelles convictions face à leur politique d'accessibilité, et qu'ils n'entreprendraient ces démarches que dans le cadre d'une obligation légale.

Julie, au sujet de ce qui est annoncé sur les sites Internet : « Parce qu'il faut que, par rapport à la loi, ils puissent montrer ce qu'ils font. » (CV n°2)

Gabriel : « Je fais une conclusion qui n'est sans doute pas la bonne... je crains qu'il y ait un effet de « il faut qu'on fasse de l'audiodescription », que les théâtres fassent un quota, donc là on a telle pièce allez hop, on a deux séances qu'on a audiodécrites, sans se poser la question de la relation entre la pièce elle-même, et l'intérêt de la description... » (CV n°4)

Gabriel : « J'ai le sentiment, par rapport à cet ensemble de moyens adaptés, je crains qu'il y ait 60% d'endroits où on se dit « il faut le faire », parce que c'est... j'ai failli dire c'est « à la mode », en tout cas c'est socialement obligé aujourd'hui, donc on va faire un petit quelque chose. Donc on fait un petit quelque chose, que je peux brandir en disant « voyez j'ai fait, et je mets d'ailleurs dans ma com que j'ai des outils adaptés ». Je crains qu'il y ait 60% de cas de figure comme ça. Et puis il y a 40 % de cas de

figure où en fait je suppose que c'est un problème de moyens. Je crois que aujourd'hui un peu partout il y a un chargé d'accessibilité culturelle, qui connaît ce qu'il faudrait faire, et là on tombe sur un problème de moyens, et là on peut espérer. Ce que je crains encore c'est qu'il y ait 60 % de cas de figure où on le fait parce qu'il faut le faire, parce que quelque part il est dit qu'il faut avoir ça dans sa panoplie. Et là on sent rien du tout, il y a des endroits où on ne sent aucune envie de faire quoi que ce soit en la matière. D'autres où on sent au contraire qu'il y a des vraies volontés, et on sent des gens frustrés parce qu'on sent bien qu'ils n'ont pas les moyens derrière... » (CV n°5)

### *Sentiment d'injustice par rapport aux autres visiteurs*

Dans les discours des membres du comité, on entend un sentiment d'injustice et une impression de mise à l'écart par rapport aux autres visiteurs. La sensation d'être maintenu en marge de la vie culturelle se développe et génère des frustrations assez conséquentes.

Les membres du comité de visiteurs affichent donc leur volonté d'un accès égalitaire à la culture pour tous.

Julie : « En tant qu'étudiante, je ne voyais déjà plus, j'arrivais pas à avoir accès à ce à quoi tous les autres étudiants avaient accès. Donc frustration [...] parce que bon, il y en a qui ont accès, il y en a qui n'ont pas accès... »

Julie : « Pour mon mémoire, j'étais obligée sans arrêt de trouver quelqu'un pour me faire les recherches à la bibliothèque, et ça prenait des heures. Alors que quelqu'un qui voyait pouvait dire « bon, j'ai une demi-heure à midi, je vais faire des recherches » et ils ressortaient avec quinze bouquins... »

Julie : « Il n'y pas de raison que mon petit garçon ne puisse pas aller à la Cité des Sciences... Je me dirais franchement, ce n'est pas normal. »

L'écart avec les autres visiteurs est également ressenti dans les rapports qu'ils peuvent entretenir avec ceux-ci dans le cadre d'activités culturelles. Les visiteurs valides ont parfois une attitude d'incompréhension, voire d'agacement, face aux personnes déficientes visuelles. Ce type d'attitude, rapporté par les membres du comité, contribuent à creuser l'écart entre le public valide et le public déficient visuel. Les problématiques des uns ne sont pas toujours comprises par les autres, et cela constitue à créer des tensions (comme dans le cas de la priorité à l'entrée des établissements), et à mettre les personnes déficientes visuelles dans une situation inconfortable par rapport aux autres visiteurs.

Au sujet des souffleurs d'images :

Nicole : « C'est pas gênant par rapport aux autres spectateurs ?

Gabriel : Si si, j'ai vu des protestations des spectateurs à côté... [...]

Julie : Moi ça m'est déjà arrivé d'être à côté de quelqu'un, il a vu que je ne voyais pas il a dit « oh la ! » Il s'est poussé tout de suite ! » (CV n°4)

Julie, au sujet d'une expérience au Louvre, où, en tant qu'étudiante, elle avait eu le droit de toucher certaines œuvres. « Ils m'ont expliqué qu'ils ne faisaient ça que lorsqu'il n'y avait personne, parce qu'ils seraient incapables d'expliquer aux gens qui voient que pour eux c'est interdit. C'est simplement... le système est ingérable, il y aura toujours quelqu'un qui dira « elle, elle touche, pourquoi j'ai pas le droit de toucher... » ... « mais elle voit pas » « oui mais je vais pas l'abîmer ».

Sandrine : « En Angleterre tu peux toucher, et les gens sont civilisés, ils ne touchent pas derrière. » (CV n°5)

Antoine : « Y'en a qui font la gueule aussi, en nous voyant passer...Ça les énerve vraiment ! »

## b) Des dispositifs compensatoires vécus comme des avantages

Les sorties culturelles cristallisent donc d'importantes frustrations, liées à un sentiment de mise à l'écart, d'inégalité, d'injustice profondément ressenti par les membres du comité. Face à cela, les quelques compensations proposées par les établissements aux visiteurs déficients visuels sont fortement appréciés, venant contrebalancer les frustrations précédemment citées. Le caractère exceptionnel associé à ces avantages est parfois tel qu'il semble que le public déficient visuel y trouve une certaine forme de dédommagement face à tous les obstacles qui contraignent si fortement leur accès aux offres culturelles.

Au sujet des visites tactiles de Versailles :

Sandrine : « Nous on visite des endroits que les autres ne visitent pas !

Gabriel : Tu passes par des portes dérobées [...] et à côté t'as tous les gens qui sont agglutinés dans la galerie des glaces, qui sont trois-mille, qui n'ont pas le droit de bouger, et sous leur nez tu as le droit d'aller toucher un lampadaire ! » (CV n°3)

Julie : « Au Louvre, les responsables de l'art sumérien m'avaient donné un rendez-vous un jour où le Louvre était fermé, et on a pu toucher absolument tout ce qui est de l'art sumérien qu'il est interdit de toucher, interdit d'approcher... Et même on a grimpé pour toucher le code de Hammourabi, c'était vraiment exceptionnel. Ça c'est vrai que j'en garde un bon souvenir. » (CV n°3)

Gabriel : « Des accès privilégiés, ça, ça serait merveilleux. »

## c) Un idéal de partage, de mixité et d'intégration

Cependant, si ces avantages semblent être appréciés et vécus comme une juste compensation, il est essentiel de comprendre que la revendication la plus forte est celle d'une mixité entre les publics, et d'une intégration effective du public handicapé dans les lieux culturels. La mise à l'écart ressentie par les membres du comité est mal vécue, et à ce titre l'intégration est recherchée, espérée, même si elle est parfois perçue comme une utopie.

*Les établissements ont des dispositifs spécifiques adaptés aux malvoyants – des salles, du matériel... Mais est-ce que vous, vous exprimez une attente en ce qui concerne le fait de pouvoir fréquenter l'établissement dans son intégralité, comme n'importe qui, d'être au contact des autres publics, de participer à la mixité sociale...*

Isabelle : « Dans l'absolu ça serait l'idéal. Mais quand on voit la problématique que ça pose dès qu'on essaye d'entrer dans un établissement, on se dit... On a l'impression que c'est utopique là, ce que vous proposez ! »

Gabriel : « Je reviens sur la mixité... [...] Moi je me dis qu'il n'y a aucune raison que je ne puisse pas aller à Pompidou et me sentir bien à Pompidou au milieu des autres. »

Dans les discours des membres du comité, cette intégration prend la forme d'une mixité, d'un mélange des publics, mais aussi d'un partage, d'un échange. Cet échange rendu possible, le public déficient visuel se sentirait mieux intégré au grand public, en ayant accès aux mêmes offres que lui, au même titre que lui.

Par exemple, les décalages entre la visite du non-voyant et son accompagnateur sont regrettés, car ils contribuent à créer un écart entre les autres publics et le public déficient visuel, allant à l'encontre de l'idéal de mixité précédemment évoqué. Ce décalage contribue à isoler le public

déficient visuel, alors que justement le partage est, on l'a vu, une de ses attentes principales face aux activités culturelles.

Julie : « La galerie des enfants, moi je n'y retournerai pas... C'est soit pour les aveugles, soit pour les voyants. Je ne peux pas y aller moi, en présentant la galerie à mon fils. [...] Ils [parents et enfants] ne font pas la visite en même temps. Les parents aveugles ne peuvent pas présenter la galerie à leurs enfants. Il n'y a pas de mixité de publics. [...] On n'était pas en accord dans notre visite. Les visites ne sont pas simultanées, elles ne sont pas symétriques. Les aveugles ne vont pas tout-seuls à la galerie... » (CV n°3)

Pauline : « Au Palais de la Découverte ce matin c'était pareil, parce que ce qu'ils présentaient pour les gens qui voyaient c'était visuel et ils écrivaient en braille un truc qui n'avait rien à voir. J'étais avec une amie qui voyait, elle me disait que ce qu'on avait en braille était plus intéressant que ce qu'ils avaient. »

Isabelle : « Dans une exposition il y a quand-même quelque chose de culturel, un partage... c'est bien que les enfants soient autonomes [...] Mais là pour quelque chose de culturel, on a envie de faire partager des choses, on n'y va pas pour que le gamin ... C'est pas une garderie ! » (CV n°3)

Isabelle : « Moi je trouve ça quand-même plus sympa d'avoir la même chose, on peut échanger » (CV n°3)

Julie, au sujet de l'exposition « Terre et Vie » au Palais de la Découverte : « On commence l'exposition, et là, les jeux interactifs : inaccessibles pour moi. Donc mon fils commence à en faire quelques-uns, il y en a quelques-uns qu'il comprend et quelques-uns où il faut lire, donc j'avais pas l'aider. [...] Les trucs braille c'est très intéressants mais on n'a pas le contenu noir à côté. [...] Finalement on n'a rien pu partager moi et mon fils. » (CV n°3)

Dans cette logique, la visite idéale des membres du comité de visiteurs est celle qui serait pensée pour un public mixte, en favorisant les approches multiples (les dispositifs profitables à tous évoqués précédemment).

Julie : « On n'est pas tout seul, on n'a pas tous les mêmes besoins par rapport aux expositions... parce que moi ce que je rencontre souvent comme problème, par exemple à la galerie de l'évolution, il y a « visite pour enfants déficients visuels », « pour adultes déficients visuels », mais il n'y a pas... on ne rentre pas forcément dans une case ou dans une autre. [...] Le public mixte, je sais pas s'il peut être envisagé. Moi je pense qu'il faudrait une souplesse, vraiment, une souplesse au niveau de l'adaptation et de l'accessibilité... c'est vraiment individuel... Un public qui veut venir en autonomie, en individuel, je pense qu'il faut une souplesse. On peut pas être rigide et dire « ça c'est comme si, ça c'est comme ça. Il vient avec sa canne et il repart tout seul, au revoir ». Je pense que il faut une souplesse. Alors maintenant, est-ce que c'est possible en effectif, est-ce que c'est possible financièrement, je ne sais pas. »

Cette revendication vient remettre en cause les avantages réservés aux personnes déficientes visuelles. Les pratiques à domicile, pourtant plébiscitées, sont également remises en question. En effet, si ces éléments viennent faciliter les pratiques culturelles et les rendre plus confortables, il s'avère qu'ils ne comblent pas l'envie et la revendication véritable des visiteurs et spectateurs déficients visuels, qui correspond à un idéal de mixité, d'intégration, une volonté d'être reçus « comme les autres » dans les établissements culturels.

Sophie : « On m'a reçue très gentiment. Enfin, on m'a reçue quand-même comme si j'étais un petit flocon de coton qu'on touche avec des pincettes ! »

Sophie : « J'avais un ami qui était en fauteuil roulant et qui me disait qu'il avait accès le mardi. Alors que le musée était fermé. »

Gabriel : « Alors, des accès privilégiés, ça, ça serait merveilleux.

Jean : Oui, ça veut dire que tu ne peux pas y aller seul, parce que c'est un jour où le musée est fermé, donc ça veut dire qu'il faut prévoir à l'avance... Le Louvre le faisait pendant un moment, je ne sais pas s'ils le font encore, et effectivement c'était des groupes prévus le jour où le musée était fermé, ce qui leur permettait de vous faire toucher des choses que personne d'autre n'avait le droit de toucher... D'accord, mais moi j'appelle pas ça... c'est de l'accessibilité d'accord, mais c'est un peu limite... c'est un peu des fois le défaut de notre société, c'est qu'on met les gens... au lieu de vivre tous ensemble, on vit les uns à côté des autres avec nos différences et on ne se regarde pas... Et en faisant ce genre de choses on tombe un peu là-dedans... en disant « on n'est plus mélangés aux autres, on n'est plus... »

Isabelle : « En termes d'accessibilité je trouverais ça normal que tout le monde puisse avoir accès à une bibliothèque sans avoir à galérer. C'est logique. C'est bien d'être chez soi, c'est confortable, mais aller dans une bibliothèque ça devrait être possible. »

### **Synthèse de la 3ème partie :**

#### **Le visiteur déficient visuel face à l'offre culturelle**

Une fois ces expériences culturelles réalisées, les positionnements des visiteurs déficients visuels quant à leurs pratiques culturels se sont précisés. Ils ont pu affiner d'une part la façon dont ils appréhendent et envisagent leurs activités culturelles, et d'autre part affirmer les enjeux portés par ce type de sortie, qui vont au-delà du simple plaisir.

L'absence de la vue modifie inévitablement la perception de l'offre culturelle, et la déficience visuelle laisse chez certains une frustration qu'il est impossible de combler. Les adaptations et dispositifs adaptés permettent un autre accès à l'offre ou à l'œuvre, mais ils ne peuvent pas véritablement compenser la malvoyance ou la cécité. Cette réalité est parfois difficile à accepter pour certains visiteurs déficients visuels.

Toutefois, forts de leurs expériences dans divers établissements, les membres du comité de visiteurs ont pris position sur des pistes qui leur paraissent intéressantes à explorer, compte-tenu de la réalité de leurs pratiques et de leurs déficiences. Il s'agit de pistes telles que le développement de pratiques à domicile (par le biais d'Internet notamment) ou de dispositifs, intégrés aux offres des établissements, qui seraient profitables à tous et complémentaires (par exemple, des dispositifs tactiles à destination de tous les publics).

La formulation de ces propositions témoigne du désir des membres du comité de visiteurs de s'investir auprès des établissements, dans une logique d'amélioration de l'accès aux offres culturelles. Ils expriment même de façon assez forte un sentiment de responsabilité à l'égard des établissements, et cette mobilisation laisse entrevoir les véritables enjeux de la sortie culturelle.

Malgré des mesures compensatoires (tels que la gratuité, la priorité à l'entrée, l'accès au musée pendant le jour de fermeture...), parfois vécus comme des avantages par rapport aux autres visiteurs, la sortie culturelle cristallise des frustrations ressenties par les personnes déficientes visuelles : sentiment d'être mis à l'écart, de ne pas être les bienvenus, et d'être dans une situation injuste par rapport aux autres visiteurs. Face à ces frustrations, les personnes déficientes visuelles s'emparent de la sortie culturelle pour en faire le lieu de revendications telles que la mixité et l'intégration. Ces notions deviennent un idéal à atteindre à travers les lieux de culture.

## CONCLUSION

L'enquête par comité d'usagers a permis, par sa forme, de recueillir des prises de parole très approfondies et très détaillées de la part des participants. Le fait de débattre, d'échanger avec d'autres personnes déficientes visuelles leur a permis d'approfondir l'analyse de leurs expériences, et pour nous d'appréhender toute la richesse et la complexité de leur perception et réception des offres culturelles.

Ils ont exprimé un sentiment de responsabilité face aux établissements culturels et, très investis dans la démarche, ont ressenti la légitimité et le besoin de formuler un ensemble de préconisations, de recommandations à l'usage des acteurs du secteur culturel. Ils ont fait apparaître des points qui leur semblaient être des enjeux importants pour la réussite de leur expérience culturelle, concernant la communication, l'accueil, les déplacements et l'orientation sur le site, les dispositifs de médiation, le confort d'usage et la scénographie.

Un autre point fondamental de cette étude est la question de la réception des œuvres : l'émotion esthétique fait partie des attentes exprimées par les visiteurs déficients visuels. L'émergence d'émotions esthétiques est naturellement associée à la confrontation aux œuvres d'art et aux visites d'expositions et musées, et est même un gage de réussite de l'expérience culturelle : « Cette gamme d'émotions [*les émotions esthétiques*] a acquis ses lettres de noblesse au sein des institutions muséales, et une exposition d'art visuel, littéraire ou musical, qui déclencherait le « syndrome de Stendhal »<sup>13</sup> chez ses visiteurs, serait certainement considérée comme une réussite »<sup>14</sup>. Cette émotion esthétique est également recherchée par les visiteurs déficients visuels. Toutefois, la question de l'émergence d'une émotion se pose de manière évidente pour le public déficient visuel, pour qui les œuvres sont moins facilement perceptibles. Les recherches sur les émotions esthétiques s'intéressent en grande partie à ce qui, dans l'œuvre d'art, peut être déclencheur d'une émotion, et c'est l'aspect visuel de l'œuvre (forme, couleurs, symétries, proportions) qui est privilégié. Les membres du comité de visiteurs se sont exprimés à ce sujet, et ils envisagent la constitution de l'émotion sous un angle différent, qui constitue un deuxième axe de recherche concernant les émotions esthétiques, et qui peut être compris ainsi : « la seconde direction s'intéresse à établir ce qui, chez le visiteur, peut favoriser l'émergence de telle ou telle émotion esthétique. Ainsi, l'on peut s'intéresser aux normes culturelles que le visiteur a intégrées, à ses valeurs, à sa personnalité, ou encore à son expertise dans le domaine artistique en

---

13 « Le « syndrome de Stendhal » fait référence à la réaction émotionnelle que Stendhal avait eu devant la beauté sublime de l'art telle qu'il l'a décrit dans Rome, Naples et Florence : « *j'étais arrivé à ce point d'émotion où se rencontrent les sensations célestes données par les Beaux-Arts et les sentiments passionnés* » », in David Sander and Carole Varone, « L'émotion a sa place dans toutes les expositions », *La Lettre de l'OCIM* [Online], 134 | 2011, URL : <http://ocim.revues.org/840>

14 *Ibid.*

question »<sup>15</sup>. Ils ont, en ce sens, exprimé un certain nombre d'idées, comme l'implication de la subjectivité d'un tiers qui raconterait ses émotions, ou la complémentarité de plusieurs approches sensorielles, énoncées comme des pistes de réflexion qui demandent à être développées et approfondies par les professionnels de la médiation.

Enfin, un autre aspect de la sortie culturelle est apparu : l'enjeu social. Les notions de partage, de mixité et d'intégration sont portées comme des revendications. Il faut s'interroger sur la façon de les prendre en compte pour proposer une approche satisfaisante de la sortie culturelle.

L'inclusion des publics en situation de handicap doit permettre d'éviter de faire de l'espace culturel un lieu qui exacerbe les différences, mais qu'il puisse, au contraire, être un espace d'intégration, devenant même « le moyen de construire une société réceptive aux différences et à même de voir la diversité comme une source de bien-être social »<sup>16</sup>. L'enjeu de l'intégration des personnes en situation de handicap dans les lieux culturels dépasse donc largement les limites de cet espace.

Les personnes déficientes visuelles rencontrées ont conscience de cet enjeu, elles l'explicitent et essayent d'emblée de proposer des dispositifs rendant possible cette intégration, par exemple par le biais de visites mixtes ou de la mise en place de dispositifs profitables à tous. L'objectif porté par les personnes déficientes visuelles rencontrées est de voir la sortie culturelle devenir un vecteur d'intégration, qu'elle soit un lieu de mixité, où elles peuvent être « comme les autres » et « avec les autres » au sein du grand-public.

---

15 *Ibid.*

16 EBERSOLD, S. « Inclusion », *Recherche et formation* [En ligne], 61 | 2009, mis en ligne le 01 juin 2013. URL :<http://rechercheformation.revues.org/522>

## BIBLIOGRAPHIE

CHAUVEY, Valérie. « Le texte au musée pour les visiteurs non-voyants ; comment aborder le choix de contenus et de formes ? » *La lettre de l'OCIM*, n°132, novembre-décembre 2010

EBERSOLD, Serge. « Inclusion », *Recherche et formation [En ligne]*, 61 | 2009.

URL : <http://rechercheformation.revues.org/522>

EIDELMAN, Jacqueline ; JONCHERY, Anne. *A l'écoute des visiteurs – 2010*. Rapport de l'enquête dans les musées nationaux, Département de la politique des publics (DGP-MCC), 2011.

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)

FOLCHER, Viviane (2011). « Bibliothèque numérique pour le handicap (BnH) ». *BBF*, 3, 86-91 [en ligne]

URL : <http://bbf.enssib.fr/>

HATWELL, Yvette. « Le développement perceptivo-moteur de l'enfant aveugle » *Enfance* 1/2003 (Vol. 55), p. 88-94. 2003.

URL : <http://www.cairn.info/revue-enfance-2003-1-page-88.htm>

PHILIPPON, Alice. « La photographie tactile pour malvoyants et aveugles ». *Mémoire de fin d'études en recherche appliquée, Photographie option Traitement des images. École nationale supérieure Louis-Lumière*. Sous la direction de Joseph Hormière. 2007

PLAISANCE, Eric ; BELMONT, Brigitte ; VERILLON, Alette; SCHNEIDER, Cornélia. « Intégration ou inclusion ? Éléments pour contribuer au débat ». *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation – no 37*, 1er trimestre 2007

SANDER, David et VARONE, Carole. « L'émotion a sa place dans toutes les expositions », *La Lettre de l'OCIM [Online]*, 134 | 2011.

URL : <http://ocim.revues.org/840>

VAN CAMPENHOUDT, Luc. FRANSSSEN, Abraham et CANTELLI, Fabrizio. « La méthode d'analyse en groupe », *SociologieS [En ligne]*, Théories et recherches, novembre 2009.

URL : <http://sociologies.revues.org/2968>