

Inclu' SeUM

Journée d'étude « Déficience visuelle
et accessibilité muséale »
Studie dag "Visuele beperking en
toegankelijkheid van Musea"

14/05/24, 9.00-16.00

Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique

Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België



Introduction

Une visite au musée doit correspondre le plus possible aux souhaits et attentes du public. Le groupe de travail INCLU'seum, constitué de collaborateurs du secteur muséal et d'associations travaillant avec et pour les publics déficients visuels, a organisé une première journée d'étude en ce sens le mardi 14 mai 2024. L'objectif était un partage de bonnes pratiques entre professionnels afin de favoriser la réussite d'une visite au musée.

Pour l'organisation de cette journée d'étude, le groupe INCLU'seum a choisi un fonctionnement thématique et par table ronde. Par conséquent, le nombre de thèmes abordés devait rester limité. Il a fallu opérer des choix. Certains thèmes semblaient naturellement une priorité absolue pour les associations, d'autres l'étaient pour les musées ; par ailleurs, d'autres thèmes encore tenaient plus particulièrement à cœur des membres déficients visuels du groupe de travail. Mais s'il est un sujet que tous considéraient comme indispensable, c'était bien celui de la mobilité ou, en l'occurrence, de l'immobilité. Convaincre les autres membres de INCLU'seum n'a pas été difficile, tant la problématique est importante et mérite notre attention.

La communication est également essentielle. Que faut-il communiquer à un groupe cible spécifique, quelles sont les choses à faire et à ne pas faire et quels sont les canaux de communication à utiliser pour un groupe de personnes souffrant d'un handicap visuel ? Ces questions ont également été abordées lors de cette journée d'étude.

L'après-midi, les discussions ont porté sur la spécificité sensorielle des visites et des expositions pour ce groupe-cible. L'utilisation d'éléments tactiles et l'impact (positif et négatif) du son ont notamment été abordés.

Vous pouvez lire dans ce document le compte-rendu de ces discussions, trucs et astuces et bonnes pratiques.

Bonne lecture !

Le groupe de travail INCLU'seum

Historique du projet

Fin 2019, l'asbl « La Lumière », association œuvrant en faveur des personnes porteuses de handicap visuel opérant sur la province de Liège, a lancé un projet novateur visant à améliorer l'accès à la culture et aux arts pour le public déficient visuel. L'approche aspirait à faciliter le travail des opérateurs muséaux et associatifs par la recherche mais aussi par le partage de bonnes pratiques comme la création d'outils à la fois efficaces et concrets. Dans ce but, La Lumière a pris contact avec différents musées déjà actifs en matière d'inclusion. L'intérêt des institutions muséales s'est vite révélé important, la démarche répondant à une attente réelle ! Plusieurs musées ont donc souhaité s'inscrire au cœur de ce projet.

Citons les Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique à Bruxelles dont l'expertise en ce domaine est reconnue nationalement et internationalement depuis plus de vingt ans. En Wallonie, le Musée Ianchelevici La Louvière s'est montré pionnier en confiant la responsabilité de l'accueil des visiteurs déficients visuels à une guide elle-même porteuse de cécité ; citons aussi les Musées de la Ville de Liège qui, depuis de nombreuses années, mettent en place des médiations adaptées aux différents publics à besoins spécifiques. En Flandre, le musée M de Louvain et le musée gallo-romain de Tongres se sont également joints à l'initiative. Le Musée Vieille Montagne de la Calamine, situé en communauté germanophone, a également fait partie, pour un temps, de l'aventure.

Ce groupe de travail a été conçu comme ouvert à tout nouveau partenaire souhaitant rejoindre le projet en cours de route.

Du point de vue des musées déjà bien avancés sur la route de l'inclusion, il apparaissait que ce projet était très porteur et pertinent car, malgré les efforts, l'expertise et des retours favorables des visiteurs et visiteuses, nombreux étaient encore les défis à relever.

L'enquête « Le musée et moi »

La nécessité de rationaliser la démarche et de bénéficier d'une base de données solide justifie le lancement, début 2020, d'une enquête à l'échelle nationale, "Le musée et moi" en français, néerlandais et allemand, à destination du public-cible. L'objectif était de mieux connaître les attentes et d'identifier les freins observés par les visiteurs. Pour mener à bien cet ambitieux projet, le groupe de travail a pu bénéficier du soutien actif d'une seconde association typhlophile, l'asbl « Les Amis des Aveugles et Malvoyants ».

Les résultats de cette enquête ont été analysés et se sont révélés instructifs : ils ont servi de base à la préparation de la journée d'étude du 14 mai. Ils sont publiés indépendamment. Il est à noter cependant que le nombre insuffisant de réponses à

l'enquête dans la communauté germanophone du pays n'a pas permis de constituer un échantillon représentatif sur lequel travailler.

Des visioconférences au travail de terrain

La pandémie n'a pas ralenti la collaboration et un échange par visio-conférence avec Aldo Grassini, président du Museo Omero d'Ancône, un musée entièrement tactile, a été organisé (merci à Irène Presta pour ce relais !). Déficient visuel, Aldo Grassini a partagé son expérience professionnelle et les dizaines d'années de réflexion qu'il a eues au sein de ce musée hors-normes. En effet, si la Belgique n'a pas à rougir de ses efforts en la matière, nous avons encore beaucoup à apprendre d'autres pays comme l'Italie, qui sont très avancés dans la démarche inclusive.

Toujours dans le but de soutenir la réflexion du groupe, Maud Hagelstein, chercheuse FNRS dans le domaine de l'esthétique et de la philosophie de l'art à l'ULiège, a proposé un workshop intitulé "L'expérience artistique des personnes mal/non-voyantes, pour un nouveau modèle du sensible".

Dès 2021 s'est enclenchée une nouvelle phase de travail grâce aux visites effectuées dans les musées partenaires afin de découvrir chaque offre adaptée et échanger des bonnes pratiques sur place. C'est à cette époque qu'« Eqla », connue auparavant sous le nom d'« Oeuvre Nationale des Aveugles », a rejoint l'équipe.

INCLU'seum

Le groupe de travail a souhaité franchir une nouvelle étape en partageant l'expérience acquise, l'objectif étant d'encourager d'autres institutions à se lancer dans l'aventure, conscientes de la richesse que les visites adaptées apportent, tout comme des difficultés à surmonter.

Pour ce faire, il nous fallait une identité : nous avons choisi « INCLU'seum ». Ce nom a le mérite de valoriser le concept d'inclusion qui réunit les musées et les associations partenaires. Il joue avec le terme *museum* qui peut se comprendre aussi bien pour un francophone qu'un néerlandophone et partage une sonorité anglaise, tout en valorisant une origine latine identifiable. Enfin, et cela peut sembler être un détail, mais il est d'importance : nous avons bien sûr testé le nom avec des synthèses vocales !

La journée d'étude

Pour partager les résultats collectés durant ces quatre années de travail, la formule de la journée d'études semblait la plus appropriée. INCLU'seum y voyait aussi une opportunité pour élargir la réflexion en intégrant d'autres partenaires associatifs ou

culturels belges, mais aussi des personnes déficientes visuelles, possédant une expérience dans l'évaluation d'activités culturelles adaptées.

Cette première journée d'étude a eu lieu le 14 mai 2024. Une quarantaine de structures étaient représentées (administrations, associations de musées et participants individuels) et les débats se sont déroulés en néerlandais et en français autour de quatre grands thèmes dans le cadre de tables rondes :

- La communication
- La mobilité vers et dans le musée
- Le tactile pour appréhender l'œuvre d'art
- Le son

Dans la suite de ces pages, vous trouverez la synthèse de nos échanges, idées, bonnes pratiques, projets et premières conclusions...en deux mots, tout ce qui a fusé durant cette passionnante journée...

Nous tenons à remercier une nouvelle fois les Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique qui ont accueilli gracieusement l'évènement dans leurs locaux, ainsi que les autres partenaires formant le noyau d'INCLU'seum qui ont mis beaucoup d'énergie dans l'organisation de cette première journée d'étude, à savoir, La Lumière, Eqla et Les Amis des Aveugles et Malvoyants pour les associations typhlophiles, le Mill et Les Musées de la Ville de Liège pour les institutions muséales.

Nous remercions également tous les participants qui ont fait de cette journée d'étude un succès, un signe encourageant et porteur d'espoir sur la voie de l'inclusion.

I. La communication

1. Musées et associations en partenariat : un prérequis à une mise en accessibilité réussie

Pour traiter ce premier thème, une question essentielle se pose : *existe-t-il déjà un ou des partenariats entre associations et musées ? Si oui, est-ce un bonus ou un impératif à la réussite de la démarche d'inclusion ?*

Les échanges démontrent que le soutien des associations est essentiel pour penser correctement l'inclusion. En d'autres mots, pour un travail constructif et durable, il est impératif que les musées collaborent avec des associations typhlophiles compétentes en cette matière. L'objectif est multiple et touche à de nombreuses questions que se posent tôt ou tard les personnes impliquées dans l'accessibilité, l'inclusion et la participation des publics non et malvoyants au sein des musées. C'est d'ailleurs ce besoin de synergie qui a inspiré la création du groupe INCLU'seum au même titre que l'organisation de cette première journée d'études.

a) Formation et expertise

L'association dispose de l'expertise nécessaire afin de former le personnel de médiation culturelle pour la conception et la réalisation de la visite adaptée. Il convient également de sensibiliser un maximum d'intervenants et d'intervenantes actifs au sein du Musée, comme les agents d'accueil et les gardiens, afin d'avoir le bon geste, éviter les maladresses et chasser les préjugés.

Selon nous, il serait pertinent de poursuivre plus loin la démarche en intégrant la sensibilisation des commissaires d'exposition ainsi que des conservateurs et des conservatrices des collections. Il s'agit de les informer afin de garantir le dialogue et l'engagement mutuel qui inclue, d'une part, l'absolue nécessité de préserver les œuvres dans des espaces scénographiques satisfaisants, esthétiques et, d'autre part, de penser les adaptations souhaitables pour en même temps répondre au besoin de sécurité physique (exemple : éviter les volumes accrochés à hauteur de visage qui pourrait blesser, établir un équilibre entre un éclairage protégeant l'œuvre d'art et le confort de lecture des cartels pour le visiteur mal-voyant, la police et la taille des caractères...).

Parmi les musées autour des tables, chaque institution a une approche plus ou moins souple ou rigide de ce qui peut ou non être touché/réalisé au sein d'une collection. Des critères objectivables en matière de mise en accessibilité peuvent faire l'objet d'une étude scientifique approfondie qui rationaliserait les décisions.

Si la thématique est bien réfléchie, concertée en amont au sein d'une approche multidisciplinaire, alors esthétique et pratique peuvent ne pas entrer en conflit, voire,

au contraire, s'harmoniser vers un lieu d'exposition visuellement optimal comme accessible.

Lors de cette première journée de discussions, seuls des membres de services de médiation représentaient leurs institutions ; à moyen et long terme, il serait enrichissant d'ouvrir la réflexion aux autres intervenants des services précités.

Tester la visite...

Une fois la visite pensée par la médiatrice ou le médiateur du musée, il est indispensable de la valider. Il ressort clairement des débats que l'idéal est de bénéficier de l'expertise d'un petit groupe-test composé de professionnels voyants d'une association compétente, mais aussi de personnes porteuses de handicap visuel ayant acquis une expérience leur permettant d'identifier les points forts comme les faiblesses d'une visite, de considérer objectivement au-delà de leur propre déficience. A noter ici que, parmi les trois associations organisatrices, toutes ont soit des membres du personnel ayant une déficience visuelle dont l'évaluation de visite constitue l'une des tâches attribuées et/ou un réseau actif de bénévoles très expérimentés à qui faire appel.

Épinglons la démarche du musée M qui a interrogé des groupes de discussion et organisé des "visites mystères" c'est-à-dire des visites réalisées par des testeurs ou testeuses venus anonymement et sans prévenir, pour observer comment les différents services du musée gèrent au quotidien la venue de personnes déficientes visuelles.

b) L'association, un relai précieux de communication

Les associations jouent un rôle crucial comme interface entre le public déficient visuel et les musées. Elles peuvent naturellement organiser des animations mais aussi contribuer à la communication par divers canaux comme le mailing à leur affiliés, une com' ciblée sur Facebook ou autres réseaux sociaux, ou encore, relayer l'existence d'activités adaptées dans un lieu culturel grâce à un article dédié dans leur revue.

Concrètement, nous recommandons aux musées d'éviter d'envoyer les infos sur l'adresse générale d'une association. Les médiatrices et médiateurs culturels doivent pouvoir disposer d'un contact spécifique, un interlocuteur privilégié à qui faire part de leurs actualités : cette personne pourra alors envisager les meilleures suites à leur donner selon les différents canaux dont elle dispose.

En parallèle, il est tout aussi pertinent que l'association dispose d'une personne de référence au sein d'un Musée afin d'échanger de façon constructive et rapide. Bien que cela puisse sembler évident, il faut rappeler que ces modalités d'échange doivent être régulièrement actualisées.

2. Un public bénéficiaire ? Notions d'impact et de partage

A tout directeur, toute directrice ou manager qui envisagerait la mise en accessibilité de son institution d'un point de vue strictement financier, autant le décourager tout de suite ! Le nombre de visiteuses et visiteurs déficients visuels déçoit souvent, en comparaison des moyens investis. Cette réalité a déjà démotivé des directions. Quelles seraient alors les réponses à leur donner, les solutions à proposer ?

a) Pistes pour encourager la (re)motivation des directions

Quelques pistes ont été avancées lors de cette journée d'études : leur suggérer de rencontrer les publics en fin de visite afin de récolter leurs impressions et d'appréhender l'extraordinaire richesse humaine de ces activités; leur proposer une sensibilisation dans les locaux de l'association partenaire, organiser des mises en situation dans un autre musée expert dans le domaine pour à leur tour regarder l'art autrement (comme le propose le Mill par exemple) et, bien sûr, leur souhaiter la bienvenue à nos futures tables rondes. De son côté, le service de médiation doit rationaliser le suivi et les outils d'évaluation qualitative. Nous sommes cependant bien conscients que, plus une institution est soumise à un management pyramidal, plus la mise en œuvre de ces pistes est complexe, voire utopique.

b) Un impact positif

Les musées qui poursuivent leur engagement en faveur de l'inclusion, constatent tous un impact positif sur leur image.

En 2024, il est heureux que le facteur humain et l'ouverture à toutes et tous soient perçus comme des atouts valorisants, contribuant positivement à une réputation, légitimant les démarches participatives et inclusives.

c) Mission de service public

Devons-nous rappeler que la majorité des musées dépendent du service public (à divers degrés de pouvoir) et doivent de ce fait valoriser l'art et la culture au bénéfice de *tous les publics* ? Pour une mise en accessibilité des lieux et des activités, la recherche de subsides est pourtant indispensable, mais encore faut-il que ces financements soient employés avec pertinence...

d) Rentabiliser le matériel didactique : réflexion et sensibilisation

Un autre élément favorable qui a été souligné par tous, tant les associations que les musées, est le fait que la plupart des adaptations imaginées pour les déficients visuels peuvent être exploitées par les médiatrices et médiateurs auprès d'autres

publics comme les écoles, les associations du champ social (visites guidées de primo-arrivants, etc.) ou encore durant des visites adaptées demandées pour un public âgé. Certains dispositifs installés dans les salles étonnent encore trop souvent le grand public qui se retrouve confronté à la question de la participation de tous aux événements culturels.

Dans le cadre d'un travail de sensibilisation du grand public, l'organisation de visites "mixtes" mêlant voyants, et non et malvoyants a été évoqué comme formule alternative de visite sur un mode à la fois sensoriel et ralenti (Slow Art).

Nos échanges ont aussi souligné qu'échanger avec un ou une collègue guidant des enfants, peut inspirer la précieuse métaphore qui permettra d'expliquer simplement un concept plus compliqué à un visiteur déficient visuel. La logique enfantine est souvent riche de bon sens, de réponses simples comme efficaces.

Nous recommandons donc de favoriser un maximum de dialogue entre les guides qui travailleraient, en théorie, pour des publics différents afin d'enrichir la créativité et les contenus des uns et des autres.

3. Comment toucher le public-cible ?

Si nous convenons ici que, du point de vue des musées, le nombre de visiteuses et visiteurs déficients visuels est faible, que ce sont souvent les mêmes personnes qui reviennent et qu'il n'est pas facile de toucher de nouveaux publics. Reste à réfléchir ensemble aux démarches à mettre en place pour tenter d'y remédier.

a) Postulats de base

Signalons deux constats au préalable. Il faut effectivement tenir compte du fait que ce n'est pas parce que l'on voit peu ou pas que l'on désire aller au Musée, endroit qu'une part non négligeable de la population considère encore trop souvent comme poussiéreux, élitiste et rébarbatif. Le « monde de la déficience visuelle » est un microcosme de la société en général : il faut donc aussi lutter contre cet apriori puissant. À celui-ci, s'ajoute la conviction prégnante que c'est un lieu « à voir » et, sans la vue, pourquoi aller dans un musée, quel intérêt ?

b) Outils de communications existants

Le premier axe de communication est la collaboration avec l'association qui connaît son public et peut facilement le joindre comme décrit ci-dessus.

Par ailleurs, le Musée peut aussi collecter, en direct, les contacts des visiteuses et visiteurs à leur sortie de la première visite, dans le respect du RGPD, et progressivement constituer son propre carnet d'adresses.

Le mail adressé directement aux individuels est la solution préférée. Il est recommandé de proposer un corps de mail assez détaillé et, si pièce jointe il y a, de privilégier le format Word. A noter qu'un format jpg n'est pas lisible, un pdf possiblement mais cela demande plus de manœuvres (donc à éviter) !

Nous portons à votre attention que, même si cela répond à une tendance actuelle, l'écriture inclusive crée un grand inconfort à l'écoute d'une synthèse vocale, rendant le texte difficile à comprendre, parfois même incompréhensible.

Les inscriptions par formulaire électronique sont généralement laborieuses ; ils présentent souvent des problèmes d'accessibilité. Aussi, le visiteur ou la visiteuse déficiente visuelle sera plus à l'aise en ayant un contact privilégié, avec une adresse électronique directe facile à trouver (ou par réponse directe au mail reçu).

Le troisième axe est le site web de l'institution. Les déficients visuels surfent bien sûr sur le net... ! Il est donc utile de s'assurer que le webmaster ait conçu une page d'accueil accessible, d'où il est aisé de naviguer pour trouver les infos de base ainsi que le lien avec les renseignements spécifiques. Cela ne veut pas dire que le site doit exclure l'aspect esthétique ; simplement, il est possible de combiner agréablement les deux, et le public plus âgé appréciera les aspects intuitif et facile. Nous en revenons donc à prendre en considération les besoins de publics différents qui se rencontrent au sein du public-cible des personnes déficientes visuelles.

L'association partenaire peut se révéler de bon conseil pour le webmaster du musée (nous pensons aux labels d'accessibilité comme "AnySurfer"). Certaines en effet offrent un service spécialisé en informatique adaptée.

Quant aux réseaux sociaux, encore une fois, *microcosme de la société*, si certains détestent parmi les déficients visuels, d'autres aiment un peu, beaucoup... Les associations sont de plus en plus actives sur les réseaux. Des personnes déficientes visuelles ont créé des groupes Facebook et se partagent les bons plans. Citons "Malvoyants et aveugles de Belgique. Loisirs et info pratiques" ; "Tourisme et handicap" ; "DV conseil"; etc. Or, si lors de la visite-test, le participant déficient visuel ou la participante déficiente visuelle a adhéré, il ou elle peut alimenter ces groupes et donc aider les musées dans leur effort de promotion : aux guides à y inviter testeurs et testeuses après évaluation de la visite !

c) Dans l'avenir : création de nouveaux outils de communication

Les tables rondes ont souligné quelques pistes de réflexion qu'il serait pertinent de creuser.

Développer un groupe Facebook où les musées et les associations puissent promouvoir leurs activités serait une idée intéressante, un lieu d'échange où les personnes puissent s'informer mais peut-être aussi partager leur bons plans et ressentis. A cette suggestion, viennent néanmoins se confronter deux questions. D'une part, qui servira de modérateur ou modératrice afin d'animer, suivre et gérer

le groupe ? D'autre part, les associations soulignent l'importance d'une proposition restant qualitative : comment décider si ou quand une annonce d'activité est ou non qualitative ?

Certains participants à la journée d'étude ont poussé l'idée jusqu'à suggérer la création d'une plateforme laissant davantage place à l'interactivité avec le public-cible. A nouveau, se posent les problématiques des critères de sélection, du label, de la responsabilité et de la faisabilité. Ces questions méritent réflexion. Il est clair qu'il s'agit d'une priorité pour INCLU'seum pour construire son développement futur.

Enfin, une suggestion somme toute traditionnelle consiste à organiser dans les musées, sur une base régulière (annuelle ou autre), une journée de rencontre et d'information au bénéfice des associations.

4. Délais de communication : deux logiques du temps à harmoniser

a) Confrontation des logiques de gestion du temps

Lors de nos échanges, deux logiques de gestion temporelle ont été identifiées. Les associations ont des agendas d'activités prévus très longtemps à l'avance. Pour de multiples raisons comme celle d'impliquer le public-cible dans le processus de sélection des activités ou pour mieux gérer les aspects logistiques liés à la réalisation des activités (inscriptions, mobilité du groupe, repérage et réservation d'accompagnateur, etc.), les associations anticipent leurs activités entre neuf mois et un an à l'avance !

Ce délai est intenable pour les médiateurs et médiatrices de musée. A un an de l'ouverture d'une exposition, dans la majorité des cas évoqués en tables rondes, le service pédagogique ne dispose alors que de quelques lignes qui ne font souvent qu'esquisser le propos d'une expo encore en pleine création. Les informations transmises sont encore vagues, le calendrier imprécis : cela ne suscite donc pas toujours l'intérêt de l'association et/ou du public-cible. Notons que l'inverse est souvent vrai également quand l'information n'est pas sollicitée par l'association auprès du musée au moment de la conception de son agenda ; celle-ci ignore donc totalement qu'une manifestation culturelle ou une formule de visite très intéressante pour son public est en préparation dans un délai qui correspondrait pourtant parfaitement à son calendrier.

b) Un constat malheureux ou choix douloureux

Face à cette problématique du délai de diffusion, les représentants des musées expliquent avoir parfois renoncé à adapter des expositions temporaires, axant leurs efforts sur leur collection permanente.

Toutefois, ce choix n'est pas une solution à long terme pour les petites collections, cette approche ne permettant pas de fidéliser le public ; les grands musées peuvent

quant à eux jouer cette carte à plus long terme grâce à des formules de visites thématiques par exemple. Cette réalité de terrain reste cruciale pour tous les acteurs car, si on n'y prend pas garde, elle impliquerait que le secteur culturel se limite à une offre certes qualitative mais restrictive, en marge des événements programmés chaque année pour le public.

c) A l'avenir

Il est ici entendu qu'un effort est à consentir de part et d'autre afin de réduire l'impact négatif de ce "décalage".

Selon leurs capacités trop souvent limitées en temps, en personnel et en logistique, les associations pourraient néanmoins essayer d'assouplir leurs délais et être plus proactives pour anticiper les événements et actualités culturelles. L'essor de nouveaux canaux de communication peut contribuer à cet effort d'assouplissement.

De leur côté, les musées ont un travail à mener pour sensibiliser collaboratrices et collaborateurs, ainsi que leur hiérarchie à l'établissement comme au respect d'un rétroplanning tenant mieux compte des impératifs de communication vers tous les publics. Une fois l'exposition ouverte, un adjuvant pour l'institution sera le traditionnel "bouche à oreille". Mais, pour qu'il fonctionne bien, il faut lui laisser le temps de toucher un maximum de gens... Aussi, au plus longtemps l'exposition est ouverte au public, au mieux le bouche à oreilles aura l'opportunité de fonctionner !

En conclusion, l'harmonisation des délais est l'un des objectifs sur lequel INCLU'seum peut agir et tenter d'améliorer la situation. C'est là tout l'intérêt de ce groupe de travail unissant associations et musées !

II. Mobilité ou immobilité vers et dans le Musée

La mobilité est une question essentielle et quotidienne dans la vie des personnes aveugles et malvoyantes. Se déplacer dans notre société est toujours un défi, tout comme se rendre dans les musées. C'est tellement compliqué que certaines personnes déficientes visuelles choisissent ou sont obligées d'éviter les visites, d'où le terme de mobilité et/ou d'immobilité.

Pour plus de pertinence et dans un souci de clarté, nous avons opté pour une division de la thématique en : "vers le Musée" et "dans le Musée".

1. Vers le Musée

- a) Comment et avec qui la visiteuse ou le visiteur déficient visuel se rend-il au Musée ?

Actuellement, ce sont les associations qui drainent le plus de visiteurs déficients visuels vers les musées.

En organisant l'activité ainsi que la prise en charge à la gare la plus proche ou un transport en mini-bus (selon le modus operandi de chacune), l'association facilite grandement la mobilité des personnes mal ou non-voyantes. Précisons que, dans la grande majorité, ces animations sont réalisées en semaine. Autre constat relevé par les associations, leur public participant aux activités socioculturelles est vieillissant...

L'enquête *Le Musée et moi* ainsi que l'évolution observée par plusieurs musées tend à montrer qu'un public hors-cadre associatif se rend déjà ou désire se rendre dans les musées. En effet, de plus en plus de personnes porteuses de handicap visuel ont une activité professionnelle occupant la semaine. La tendance vers des groupes mixtes familiaux ou amicaux commence à s'observer et s'inscrit, de facto, dans une démarche de société plus inclusive. Dans ces cas de figure, la visite guidée en petit groupe reste la meilleure réponse que peut proposer un musée.

Cependant, de plus en plus de visiteuses et visiteurs potentiels émettent aussi le souhait de pouvoir découvrir un musée sans recourir à une visite guidée, tout en profitant de mises en accessibilité qualitatives. Ce résultat peut sembler paradoxal car la plupart des musées observent que les demandes de visiteurs individuels demeurent encore rares. Mais, cette tendance pourrait bien augmenter significativement dans les prochaines années si un nombre croissant de musées accompagne ce mouvement.

Enfin, les visiteurs déficients visuels venant tout à fait seuls au musée sont rarissimes (mais il existe bel et bien quelques aventuriers et aventurières !). Le concept à la mode de mise en totale autonomie au sein de l'institution culturelle est encore illusoire, voire utopique, pour la simple et bonne raison qu'il faut d'abord se déplacer vers le musée...

b) Les freins à la mobilité

L'offre des transports en commun n'est pas toujours suffisante, et ce, en fonction du lieu de résidence des personnes mal ou non-voyantes. A cela s'ajoute la localisation du musée. Toutes les gares ne disposent pas d'un service d'assistance pour les personnes à mobilité réduite ; en outre, leur nombre tend même à baisser...A Bruxelles, l'accessibilité est un enjeu sur lequel le réseau de la STIB travaille pour améliorer ses aménagements et ses services. Mais plus globalement, le week-end, l'offre de trains, de bus ou de métro est souvent plus réduite.

Si une personne désire visiter un musée ou une exposition, il peut être difficile de mobiliser sa famille ou des amis pour former un groupe. Trouver une seule personne pour accompagner est souvent compliqué également. Les déficients visuels sollicitent déjà leurs proches pour une aide aux déplacements pour des trajets prioritaires comme les consultations médicales, les démarches administratives ou les courses. Devoir ENCORE « demander » conduit souvent les personnes déficientes visuelles à mettre leurs loisirs et/ou leur vie culturelle en bas de la liste de leurs motifs de sollicitations.

Ces différents constats nous amènent à souligner qu'il arrive fréquemment que les guides de musées sous-estiment, du moins au début de leur processus de mise en inclusion, la fatigabilité des trajets pour venir jusqu'à eux. Le recours aux transports en commun double souvent le temps de trajet et impose parfois une journée entière de déplacement pour une visite in situ de deux heures. Pour cette raison, il est impératif que le ou la guide ne dépasse pas le temps imparti : il y a des trains de retour à prendre, mais surtout, le plaisir de découvrir un Musée sera amoindri si le visiteur est stressé ou épuisé. Ne négligeons pas que l'effort de concentration commence dès la porte du domicile franchie. Il est énorme pour les personnes mal ou non-voyantes : même assis dans le bus ou le train, il faut être attentif à son environnement, ne pas se tromper d'arrêt, etc. Le facteur de fatigabilité est indubitablement un frein majeur qui peut décourager des personnes qui, pourtant, ont envie d'accéder à la culture.

Le plus souvent, le musée se trouve en ville : carrefours, places, foule, densité de circulation... Combattons ici un vieux mythe. Un chien-guide n'est pas un GPS. Son rôle est de protéger son maître des dangers : escaliers, obstacles, travaux... Mais, en aucun cas, le chien ne pourra guider son maître si celui-ci ne visualise pas très clairement l'itinéraire à emprunter. Et bien sûr, toutes les personnes déficientes visuelles n'ont pas un chien-guide.

Un musée et son environnement urbain immédiat sont des lieux que les personnes mal ou non-voyantes ne connaissent pas. Or, si des formations à la mobilité permettent d'apprendre un trajet, ce type de demande sera formulé pour des lieux qui seront fréquentés régulièrement, non pour un trajet unique ou très occasionnel.

Nous en revenons donc au mythe de la mise en accessibilité en totale autonomie à l'intérieur du musée lié à ce problème de mobilité vers le musée.

c) Des solutions ?

Il est évident que sensibiliser les musées à cette réalité est une solution. Une réponse partielle mais très intéressante est apportée par les institutions qui organisent le déplacement entre la gare la plus proche et le musée (exemple : en fixant un rendez-vous à la gare). L'aménagement des abords du musée est une autre réponse intéressante (dalles podotactiles, marches remplacées par une inclinaison, feux sonores, trottoirs larges, places de parking pour personnes à mobilité réduite proches de l'entrée du Musée). A l'occasion de travaux de rénovation de la voirie du quartier où se trouve le musée, prévoir ces aménagements est une piste à ne pas négliger (sous réserve bien sûr que l'institution culturelle soit consultée, ce qui n'est pas une évidence vu les divers niveaux de pouvoir dans notre pays).

Force est de constater que beaucoup de travail est encore à mener pour inviter les autorités à améliorer leur politique d'inclusion, en tenant mieux compte de la personne déficiente visuelle, afin qu'elle puisse se déplacer plus confortablement et accéder à une vie socioculturelle épanouissante.

Cette thématique de l'immobilité fait partie d'une problématique globale d'inclusion : accès aux transports en commun, adaptations des espaces publics, développement de transports adaptés individuels (taxis sociaux) en semaine mais aussi le week-end. En cette matière, le rôle des associations est primordial.

Les tables rondes ont encore échangé sur la création d'un réseau qui pourrait mettre en contact des visiteurs voyants avec des déficients visuels habitant le même secteur géographique et qui pourraient aller ensemble au Musée. La personne voyante, qui serait volontaire pour partager une découverte culturelle avec une personne déficiente visuelle, pourrait ainsi réduire la fatigabilité, en guidant et/ou en conduisant la visiteuse ou le visiteur, et ce, sans parler de la richesse de la rencontre humaine autour de l'art. Toutefois, si cette idée est séduisante, comment la mettre en œuvre ? Qui doit coordonner ce réseau, mettre les personnes en contact ?

Une autre solution évoquée est la visite à distance. Durant la crise sanitaire, plusieurs musées ont proposé, avec succès, des activités qualitatives en visioconférence. Certaines institutions sont allées jusqu'à envoyer une mallette multisensorielle dont les divers éléments enrichissaient le commentaire du guide derrière l'ordinateur. Plusieurs musées observent que cela leur a amené un public qui ne fréquentait jamais les musées auparavant. Un public différent de celui reçu en présentiel reste demandeur de ce format, même si la crise sanitaire est, à priori, derrière nous. Néanmoins, cette solution, bien que répondant à une attente profonde et réelle, demeure partiellement satisfaisante car elle ne peut être adéquate à toutes les collections ou expositions. En outre, si le visiteur est libre de préférer ou non le distanciel, cela devrait être un choix et non une contrainte liée aux manquements

d'une société certes de plus en plus soucieuse d'inclusion, mais ne se donnant pas toujours les moyens suffisants pour l'épanouissement de TOUS.

2. Dans les musées

a) L'accueil

Le rôle de l'agent d'accueil est primordial, d'où la nécessité de formation et de sensibilisation déjà évoquée dans le premier thème. C'est l'agent d'accueil qui peut orienter la personne et son guide vers les vestiaires ou les sanitaires, orienter vers les adaptations existantes... Sans ce travail d'information, les adaptations mises en place ne seront pas utilisées par le visiteur ou la visiteuse. Lors d'une visite guidée, le rôle de l'agent d'accueil peut paraître insignifiant. Pourtant, il est très fréquent que le public déficient visuel souligne l'accueil reçu, et cela jouera beaucoup sur sa première impression. Dans le meilleur des cas, la visite peut alors commencer sous les meilleurs auspices !

b) L'accessibilité des lieux

Souvent, quand on parle d'accessibilité, on se réfère aux besoins des personnes à mobilité réduite (handicap moteur). Et, en effet, beaucoup de ces besoins sont communs (exemple : l'utilisation de l'ascenseur). En outre, un nombre non négligeable de personnes mal ou non-voyantes peuvent présenter des difficultés à se déplacer, et ce, à la suite d'une pathologie combinée, à un accident de la vie ou, le plus souvent, en raison de l'âge. Les aménagements accessibles doivent s'anticiper : le bureau d'architectes est-il sensibilisé ? Idem les scénographes, les graphistes ?

Cette attention doit aussi se porter lors d'événements temporaires comme les expositions. Pour beaucoup, elle passe par un nombre suffisant de sièges. Elle doit aussi se concrétiser dès la porte d'accès du bâtiment ; ainsi par exemple, les tourniquets sont un cauchemar pour les déficients visuels, et pour beaucoup d'autres également... ! De même que les sols qui ressemblent à des miroirs et constituent des sources de confusion (le chien-guide peut y voir une piscine, donc un danger de chute pour son maître). Pour plus d'information, deux ressources ont été mentionnées lors de la journée : *Inter vzw*, et, côté francophone, *Access-I* et *Atingo*.

Nous constatons que, parmi les musées présents, plusieurs sont installés dans des bâtiments classés qui ne permettent pas toujours une mise en accessibilité parfaite. Mais le plus interpellant, ce sont les bâtiments récents pour lesquels les architectes ont davantage pensé à l'esthétique au détriment du pratique (exemple : passerelles sans garde-corps, passages trop étroits, sol en grille, etc). Aujourd'hui, si une rénovation est planifiée, l'accessibilité doit obligatoirement faire partie intégrante du cahier des charges, sachant que c'est au bénéfice du plus grand nombre, au-delà des personnes porteuses de handicap, aux personnes âgées, aux familles avec enfants en bas-âge et à tous ceux qui se sont un jour retrouvé, temporairement, en chaise roulante ou à devoir utiliser des béquilles...

L'accessibilité du bâtiment peut aussi être spécifiquement adaptée aux personnes mal ou non-voyantes, grâce à l'aménagement de dalles podotactiles par exemple. Ces repérages au sol doivent suivre la même logique que dans l'espace public : lignes parallèles pour les directions, plots d'appel à la vigilance pour sécuriser un escalier... Ces aménagements ne peuvent être entrepris que dans les espaces permanents du musée. S'ils constituent indubitablement un plus, ils ne signifient pas forcément une mise en accessibilité réussie.

Une fois parvenu à l'intérieur, la découverte d'une maquette 3D ou un plan en relief des bâtiments est très appréciée. Notons encore que pouvoir régulièrement se situer dans l'espace du musée est indispensable au visiteur ou à la visiteuse mal ou non-voyante : la mention de la salle, sa localisation, son aspect, etc.

c) Autres aménagements et outils possibles

Enfin, divers aménagements réfléchis pour s'harmoniser à la scénographie sont envisageables, comme des bornes tactiles par exemple. Ce point sera développé dans le troisième thème. Signalons encore l'intérêt d'un audioguide spécifique que le visiteur peut soit télécharger à l'avance ou dont il peut disposer sur place. Cet audioguide doit comporter les informations descriptives nécessaires à la compréhension des œuvres mais aussi des espaces. Ce point sera plus largement abordé dans le quatrième thème. Un site web clair apportant des réponses quant à la configuration des lieux, aux moyens mis en œuvre pour le confort de la visite, ainsi qu'au déroulement d'une visite adaptée peut rassurer la personne déficiente visuelle et lui permettre d'anticiper au mieux son déplacement et sa découverte du musée.

III. Le tactile pour appréhender l'œuvre d'art

1. Le toucher suffit-il ?

A cette première question, fondamentale autant que provocatrice, la réponse est unanime : non ! Même si le toucher est important pour l'approche et la compréhension d'un objet, il reste second, un complément précieux, voire indispensable, par rapport à l'ouïe et au dialogue entre la personne déficiente visuelle et son guide ou son accompagnateur. Le toucher soutient la compréhension, enrichit le dialogue, stimule les échanges, et permet, entre autres, la mémorisation des éléments discutés. L'approche multisensorielle est indispensable et mise en œuvre dans tous les musées présents, et ce, principalement lors des visites accompagnées par un médiateur ou une médiatrice.

Il existe aussi des dispositifs multisensoriels permanents dans les salles de certains musées. Citons, par exemple, la combinaison olfaction et toucher (musée M Leuven ou au musée Art et Marges) ou audio et toucher (MRBAB).

Dans l'esprit des scénographes et des services de médiation, la question du toucher doit s'articuler sur la contextualisation de l'œuvre ou de l'objet, à la fois dans le parcours muséal, mais aussi en tant que tel dans une perspective historique. Ces données essentielles doivent être apportées soit par la médiation, soit par l'accompagnateur ou l'accompagnatrice, ou encore grâce à tout autre dispositif mis en place par le musée...

a) Définition du concept de tactile

L'expérience tactile est individuelle et séquentielle. De ce fait, elle demande du temps, de l'apprentissage, de la concentration.

Par ailleurs, certaines personnes non ou malvoyantes préfèrent écouter des explications plutôt que de toucher une interprétation tactile. Plusieurs raisons à cela : la sensibilité du bout des doigts n'est pas la même pour tous, mais pas que...

Chaque personne a sa propre manière de "lire" avec ses doigts : d'abord globalement ou en démarrant du haut, bas ou du centre, rapidement ou dans les détails. Plusieurs ont souligné la nécessité d'éduquer au toucher, et ce, tant l'équipe de médiation que le public déficient visuel.

Il nous semble judicieux de nous arrêter brièvement sur un préjugé qui reste prégnant dans notre société : « une personne non ou gravement mal-voyante lirait automatiquement le braille ». Si trop peu d'études scientifiques se penchent sérieusement sur cette thématique cruciale, on peut estimer, sans risque de se tromper, que moins de 10 % des personnes porteuses d'un handicap visuel connaissent l'écriture braille. Ce constat tend à s'aggraver car les plus jeunes

estiment, à tort, que la connaissance du braille n'est plus une nécessité dans une société où la technologie évolue autant alors qu'il est prouvé que combiner la maîtrise du braille aux outils technologiques améliore la fluidité du travail comme la rapidité et la qualité d'apprentissage ; d'autres personnes commencent à éprouver des problèmes de vision alors qu'elles vieillissent, ce qui rend les apprentissages plus difficiles (ce qui peut faire peur).

Notons encore que les personnes déficientes visuelles de naissance ont appris dès leur plus jeune âge grâce au toucher. Grâce aux bibliothèques des associations, des livres tactiles illustrés sont de plus en plus nombreux à être créés pour les enfants malvoyants ou aveugles. A l'école, ils apprennent à utiliser le thermoformage et les reliefs texturés pour étudier la géographie ou les sciences. Plus tard, les jeunes abordent sans problème les outils tactiles développés par des musées ou les sculptures qu'ils explorent avec aisance.

La personne non voyante tardive n'a pas cette expérience et peut ne pas s'y retrouver du tout face à une interprétation tactile qui inclut le Braille ! De même, l'expérience vécue par le corps dans un environnement donné, la proprioception, se greffe naturellement à l'approche tactile en toutes circonstances. En d'autres mots, la posture du corps dans l'espace, la sensation de cet espace, la séquence des gestes posés pour découvrir tel objet, tout cela influence aussi la compréhension.

Notons enfin la part de subjectivité inhérente à toute interprétation tactile. Même réalisé professionnellement, le support tactile-braille, tactile-texturé ou la version en haut relief 3D d'un tableau est le fruit de choix posés en amont par un autre selon des critères les plus justes possibles (l'intention de l'artiste). Par ailleurs, pour garder l'exemple du tableau, si celui-ci est figuratif et truffé de détails, tout ne peut pas être interprété tactilement sous peine de créer la confusion chez le visiteur déficient visuel ! De son côté, il doit apprendre à décoder les transpositions en lignes ou points, en aplats de tissus variés ou de formes supposées ("supposées" car le passage de la 2D à la 3D implique un travail de création).

Dans le cas d'une sculpture en ronde-bosse, grandeur nature ou sur un socle à portée de main, l'expérience est encore toute différente...

b) La visite guidée tactile

Par ce terme, s'entend la formule de la visite guidée adaptée qui est entièrement dédiée à la découverte de sculptures originales.

Le ou la guide sollicite au préalable l'autorisation des conservateurs et propose un parcours dans les salles. Dans la plupart des musées autour des tables, la personne mal ou non-voyante dispose de gants proposés par le musée. Leur qualité et leur texture doivent être optimales : pas de latex, pas de gants trop épais... L'attention doit aussi se porter sur les bijoux éventuels (bracelets, montres, bagues à grosses pierres...) des visiteurs qui pourraient griffer la surface de l'œuvre !

En dehors de la visite guidée accompagnée par un membre du musée, le toucher des sculptures originales est rarement autorisé. Dans certains endroits, le système de sécurité empêche toute initiative personnelle.

Le débat sur le droit au toucher des œuvres originales par une personne déficiente visuelle est souvent vif, mais aussi extrêmement complexe du point de vue de la mission de conservation des musées. A ce propos, notons qu'en dehors de la Belgique, des musées ont créés des espaces interactifs à proximité des originaux et où on découvre des répliques grandeur nature mises en accessibilité pour les personnes non et malvoyantes, doublées de dispositifs audio (exemple : les frises du Parthénon au British Museum). Si ces mesures ont le mérite d'exister en apportant des réponses précieuses pour une partie du public-cible, elles peuvent éventuellement induire un sentiment d'exclusion contreproductif pour une part non négligeable des visiteurs déficients visuels (nous y reviendrons dans le dernier thème).

c) Le dispositif tactile accessible à tous dans les salles

Nous parlons ici d'outils didactiques disposés à proximité des originaux exposés au public. Ils sont présents en permanence dans les salles : reliefs 3D, plaques informatives tactilo-braille, répliques... Ces dispositifs sont solides et durables, même si au fil du temps, ils souffrent des manipulations répétées. Car, même s'ils visent avant tout les individuels non et malvoyants venant en famille ou entre amis au musée, le grand public est lui aussi très friand de la démarche !

Selon la technique souhaitée, un tableau interprété en haut-relief 3D coûtera nettement plus cher qu'une interprétation en relief thermogonflé. A cela s'ajoute le coût de l'installation de l'objet dans la salle (table adaptée ?, accrochage au mur ?). A nouveau, la collaboration avec le service de conservation est indispensable pour créer un environnement à la fois esthétique et qualitatif.

Parmi ces dispositifs, une maquette du bâtiment à l'entrée du musée est très appréciée des visiteurs et des équipes de médiation. Comme déjà évoqué dans le deuxième thème, c'est un point de départ idéal à la visite, utile à un très large public. Même si ce dispositif ne permet pas à la personne déficiente visuelle de se déplacer en toute autonomie dans le bâtiment, il lui donne la possibilité de se créer une image mentale du lieu où il se trouve. L'alternative à la maquette que l'on peut prendre en main ou caresser, est le plan en relief qui détaille en noir et en braille les étages, les accès et les parcours possibles dans un lieu donné. L'un et l'autre présentent l'avantage de sensibiliser un grand public qui est souvent heureux de visualiser ces plans texturés à grande échelle !

La réalisation de tels outils dépend du budget dont le musée dispose. Le plus souvent, c'est grâce au mécénat privé qu'un tel projet est rendu possible... Ce sont des entreprises spécialisées qui les conçoivent et les fabriquent selon un cahier des charges précis. Logiquement, chaque étape est validée par des personnes déficientes

visuelles. A nouveau, la participation d'une personne non ou malvoyante impliquée dès l'amorce du projet au musée favorise un résultat optimal pour tous !

2. Quels supports choisir ?

a) La 3D ou la 2D, une simple question de budget ?

La question devra être débattue ensemble, mais à ce stade, disons déjà que concernant la 3D, les retours du public déficient visuel sont nuancés. Il n'y a pas franchement de "pour" qui se détache nettement de "contre", même si les avis sont largement positifs.

Les adeptes des haut-relief 3D arguent avant tout du progrès technologique qui rend possible ce type d'interprétation. Beaucoup de questions restent cependant en suspens : quid du passage à la 3D d'un tableau en deux dimensions ? Quelles conséquences sur la lecture et la compréhension d'aspects purement picturaux, des contrastes lumineux, des modelés subtils et des nuances colorées, des ombres dramatiques, de la gestuelle habitée par l'émotion de l'artiste ? Et à la question "faut-il tout interpréter en 3D ?", il faut ici avoir conscience du risque de confusion si le tableau est complexe et très détaillé.

Pour que la notion de progrès technologique rime avec une véritable amélioration de l'accessibilité d'une peinture, une association co-créative impliquant personnes déficientes visuelles, historiens et historiennes de l'art et équipe de médiation, avec le créateur d'image 3D serait idéale. Sans oublier d'y associer l'indispensable travail de mise en contexte de l'œuvre car même un dispositif 3D dernier cri ne livre pas toutes les clefs d'un tableau ou d'une photographie...

b) Les interprétations tactiles mobiles (et légères !)

Des interprétations tactiles plus légères et mobiles font aussi partie des outils dont peut disposer un musée. Entreposés dans les locaux du service éducatif, ces supports peuvent être exploités lors de visites guidées. Lorsque le format et le poids s'y prêtent, elles sont emportées dans un grand sac par le médiateur ou la médiatrice pour être sorties au fur et à mesure de la visite, ou, comme au Musée Curtius de Liège, disposées à l'avance sur le parcours de visite prévu avec le groupe.

Si ces tactiles pourraient paraître à certains quelque peu désuets, le recours à ce type de supports rencontre encore souvent l'adhésion des guides pour son aspect pratique à placer/retirer en salles ou à transporter. Ces maquettes ont aussi le précieux avantage d'être aisées à appréhender pour le visiteur qui peut envisager le support dans son ensemble, avec ses deux mains, assis ou debout, sans attente alors qu'il construit son image mentale, nous y reviendrons.

Il est tout à fait possible de réaliser un matériel de qualité peu onéreux grâce au recyclage : des cartons rigides qui serviront de support, des tissus et matières pour créer des interprétations plutôt texturées (que thermogonflées), ... L'avantage de cette formule est qu'elle permet la fabrication de plusieurs supports tactiles dont chacun des visiteurs dispose et qu'il ne faut pas se partager devant le tableau.

Des objets ou des reconstitutions en lien avec l'image ou le tableau complètent souvent la panoplie des guides ! Que ce soit pour un matériel à base de récup' ou pour tout autre interprétation faite-maison, la validation de l'approche par un usager non ou malvoyant est vivement conseillée !

3. Le toucher : un effort de concentration

Il ressort que la concentration des visiteurs est mise à rude épreuve lorsque la description de l'œuvre coïncide avec la découverte tactile, chacun y allant de sa question et de son commentaire. Il est donc recommandé de d'abord poser le contexte et la description de l'œuvre, avant de distribuer les tactiles au groupe ou organiser le passage de chacun autour d'une statue.

4. L'accompagnateur *je t'aime, moi non plus...*

L'étape (et le brouhaha) qui accompagne le toucher des supports tactiles durant la visite mobilise le ou la guide qui se met à la disposition des visiteurs déficients visuels pour resituer les points de sa description si nécessaire et répondre aux questions. Heureusement, à ce moment de la visite, il ou elle peut compter sur l'aide de l'accompagnateur ou de l'accompagnatrice. Celui-ci ou celle-ci tient une place importante au moment de la découverte de l'objet ou de l'interprétation tactile. Si le duo est intime, ils peuvent ensemble se référer à des notions ou souvenirs communs pour mieux comprendre le tableau, sinon le dialogue qui s'enclenche entre accompagnant et accompagné favorise à tous les coups une meilleure intégration des propos du guide et l'interprétation tactile.

Rappelons que le rôle de l'accompagnateur ou de l'accompagnatrice est d'aider la personne déficiente visuelle, non de monopoliser l'attention du guide avec des réflexions personnelles ou pire, faire sa petite visite personnelle en s'éloignant du groupe... Ce comportement a malheureusement été observé régulièrement. Pour tenter de prévenir cette situation, certains guides mettent des balises en proposant aux accompagnants de faire leur propre tour de l'expo après visite adaptée afin de découvrir les œuvres qui ne font pas partie du parcours commenté.

Ce rapide état des lieux dressé par les participants d'INCLU'seum identifie des procédés et tente de clarifier la thématique du toucher qui s'articule, on l'a vu, sur de nombreux aspects. Reste une question lancinante : le toucher et l'approche multisensorielle sont des moyens purement intellectuels pour s'approprier l'œuvre.

Comment favoriser une émotion, un plaisir esthétique ? Le son est une piste qui sera explorée dans le chapitre suivant...

IV. Le son

Si vous interrogez une personne déficiente visuelle sur son mode de fonctionnement cérébral, certaines vous répondront qu'elles sont plutôt tactiles ; d'autres diront qu'elles privilégient l'auditif. En effet, chaque individu a ce que nous pourrions surnommer familièrement un *sens dominant*. Si la vue n'est pas ou plus ce sens, le toucher ou l'audition s'y substituent.

Arrêtons-nous brièvement sur un mythe souvent rencontré par les personnes mal ou non-voyantes ou par les associations lors de modules de sensibilisations. Beaucoup, en particulier chez les enfants, pensent que les personnes porteuses d'un handicap visuel développent une capacité auditive supérieure ou sorte de *super pouvoir des oreilles*. Il n'en est bien sûr rien. Une patiente ou un patient mal ou non-voyant qui passe un test auditif, n'obtiendra pas un score de 110 %. Toutefois, ce sens étant très sollicité au quotidien, la personne apprend à affiner ce qu'elle entend, à analyser, recouper... et donne priorité à la mémorisation de ces informations. On se souvient de ce dont on a besoin. La capacité de plasticité du cerveau est aussi un facteur décisif. Si ce sujet est fort intéressant, il n'y a pas de neurologue dans le groupe INCLU'seum. Nous laisserons donc le soin aux chercheurs et spécialistes compétents pour développer cette question dans leurs travaux afin de nous intéresser au rôle du son au cœur des visites multisensorielles. Rappelons encore que, lors des activités, il peut naturellement y avoir des personnes préférant le tactile, d'autres le son, d'où l'intérêt de multiplier et combiner les outils de médiation, afin de répondre à un maximum de besoins.

1. La voix

a) Un précieux outil de travail pour le guide

Les personnes mal et non-voyantes sont particulièrement sensibles à la voix de leur interlocuteur ou de leur interlocutrice. Un guide de musée peut, à bon droit, estimer que sa voix est un outil de travail. Il faut bien doser la voix, voire la travailler. Si on ne peut modifier la fréquence vocale, le médiateur ou la médiatrice peut s'exercer à parler plus ou moins fort, sans que l'auditeur n'ait l'impression désagréable de devoir toujours tendre l'oreille ou, à l'opposé, qu'on lui crie dans les oreilles. La fatigue vocale est un critère important dans le métier de guide souvent passé sous silence. Mais, en cas d'enchaînement de visites ou de souci de santé sur les cordes vocales, cela peut notablement compliquer les prestations et impacter le confort du visiteur.

Au risque de relever d'autres évidences pour les guides expérimentés, le débit de la voix peut aussi se moduler. Pour les personnes déficientes visuelles, la partie descriptive du commentaire est celle où le médiateur ou la médiatrice doit être attentif et parler plus lentement. Une personne voyante envisage l'œuvre d'art en un regard de quelques secondes. La personne déficiente visuelle construit une

représentation mentale en fonction des éléments donnés au fil d'une description qui dure plusieurs minutes. Parfois, elle doit déconstruire car une nouvelle information vient modifier ce qu'elle imaginait. Tout ce processus de gestion mentale peut être facilité par deux ou trois secondes de silence entre les phrases de description. Cette construction mentale est l'un des éléments qui explique la fatigabilité des visites pour le public déficient visuel dont nous avons abordé l'impact dans le thème II.

b) Déficience auditive combinée

Si, dans un groupe, un visiteur ou une visiteuse combine une déficience visuelle à un problème auditif, il est très utile que le responsable du groupe le signale à la réservation ou au début de l'activité. Il faudra alors veiller à ce que cette personne soit placée prioritairement aux côtés du guide. Au fil de la visite, il ou elle s'assurera que la personne en question entend et comprend bien. Si un membre du groupe pose une question, et si celle-ci est posée à voix basse ou indistinctement, le guide peut alors répéter la question en précisant qui l'a formulée, et donner ensuite sa réponse.

c) Volume et espaces

Le guide peut employer sa voix pour donner l'ampleur d'un espace. La personne déficiente visuelle utilise la répercussion de la voix pour évaluer la grandeur et/ou la hauteur d'une salle. Cela permet une meilleure appréhension des espaces, de l'architecture d'un bâtiment.

2. Le son au cœur de la visite multisensorielle

Il existe plusieurs façons de penser une audiodescription. Le médiateur ou la médiatrice peut aborder son audiodescription de façon très neutre, informative. Certains privilégient une approche plus dynamique : avec beaucoup d'intonation jusqu'à une description théâtralisée. Ce choix est à la discrétion du guide, selon sa personnalité, sa formation, selon l'œuvre et/ou le propos d'une exposition. Si il ou elle opte pour une audiodescription théâtralisée, cela peut être intéressant de le signaler aux visiteurs dans la communication car cela peut constituer un intérêt supplémentaire à une visite ou ne pas en intéresser d'autres.

Arrêtons-nous sur deux exemples très différents. Le Mill a proposé une visite contée de sa collection permanente. L'objectif était que des visiteurs déficients visuels puissent (re)découvrir l'œuvre de Ianchelevici en famille. Les contes ont été écrits par une artiste de façon à ce que l'histoire comprenne la description de la sculpture. La guide prenait la voix de la sculpture pour narrer le conte.

Autre exemple : durant la crise sanitaire, les Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique ont proposé un cycle d'enregistrements d'environ cinq minutes par œuvre

présentant des tableaux de leurs collections en audiodescription. Des comédiens interprétaient en studio les textes préparés par l'équipe de médiation. Ce projet fut une telle réussite que des personnes voyantes téléchargeaient également ces audiodescriptions pour découvrir les œuvres autrement.

Comment le son peut-il s'incarner ? Un large choix existe ! Il peut s'agir de la lecture de citations de l'artiste ou la diffusion d'extraits d'interviews de l'artiste, la lecture de citations de critiques d'art ou de témoins qui parlent d'une œuvre, etc.

Arrêtons-nous sur l'utilisation de la musique. De l'ambiance sonore à l'extrait musical issu d'un même courant artistique, d'une composition de la même époque ou d'une création originale inspirée par l'œuvre, en introduction, durant la description ou à la clôture de celle-ci, les possibilités sont multiples. Chaque médiateur ou médiatrice choisira à nouveau en fonction de ses affinités et de son expérience.

Plusieurs participants aux tables rondes, ont exprimé leur inquiétude de se tromper dans le choix des extraits musicaux et ont demandé conseil aux associations présentes et aux déficients visuel experts. Comment faire pour être sûr d'être "dans le bon" ? La réponse est qu'il n'y a pas de solution toute faite car, pour une même œuvre, deux personnes expérimentées vont peut-être construire une approche très différente mais tout aussi efficace. Seul le feedback lors de la visite-test constitue un indicateur pertinent. La collaboration avec un historien de la musique ou un musicien qui conseille les mises en concordances selon les époques est un atout précieux également !

3. La pollution sonore

a) Les autres visiteurs

Dans les musées les plus fréquentés, à l'occasion d'expositions à très forte affluence et/ou dans des lieux touristiques emblématiques, la pollution sonore peut venir des autres visiteurs (les groupes scolaires mais pas seulement). Cela augmente significativement la fatigabilité de la visite. Existe-t-il des solutions à recommander ?

Certaines institutions optent pour des visites avec micro pour le guide et oreillettes pour les visiteurs. Cette option porte préjudice aux échanges et à l'intérêt « humain » de la visite guidée. Nous déconseillons donc cette solution. D'autres institutions optent pour un lieu de visite en dehors des salles d'exposition proprement dites, dans un espace accessible, calme, ayant l'avantage de rassembler une sélection d'œuvres et les adaptations. Cette option permet aussi de favoriser les visites en individuel. Toutefois, les personnes mal ou non-voyantes peuvent alors éprouver un sentiment d'exclusion. Les Musées Royaux d'art et d'histoire du Cinquantième ont, par exemple, renoncé à cette formule qui ne correspond plus pleinement aux tendances actuelles en matière d'inclusion et se révélait fort coûteuse.

Une autre solution serait d'accueillir les groupes les jours de fermeture. Si cette formule est également ouverte à d'autres groupes à besoins spécifiques ou pour des activités particulières où investir l'espace muséal est un atout, il nous semble que cela peut constituer une réponse intéressante, mais c'est ici aussi au risque d'exclure, et non d'inclure...

b) Une scénographie (trop) bruyante

Certains musées nous ont partagé leurs difficultés avec les scénographes et/ou les artistes qui imposent un niveau sonore si élevé que la visite adaptée n'est pas audible. Médiateurs et médiatrices ont tenté de négocier la coupure puis la diminution du volume des sons de mises en ambiance diffusés, mais se sont malheureusement heurtés à un refus. Si nous déplorons cette situation préjudiciable aux visiteurs, nous ne pouvons qu'inviter les responsables de ces situations de blocage à participer à une session de sensibilisation, afin de mieux appréhender le ressenti des publics parmi lesquels les personnes déficientes visuelles.

Dans les cas malheureusement extrêmes évoqués, l'organisation des visites le jour de fermeture serait une solution éventuelle.

4. En visite individuelle

a) L'audioguide

Pour encourager la tendance balbutiante vers les visites individuelles, la création de pistes spécifiques sur audioguide est indispensable. Elles pourraient être téléchargeables et/ou disponibles sur un appareil spécifique prêté par le musée. L'appareil doit être d'un emploi facile (repère sur le 5, touches assez grandes, etc). Le recours au qr code est prématuré, car encore faut-il trouver le code.... Bien sûr, l'accompagnateur ou l'accompagnatrice peut le scanner mais, même pour des visiteurs voyants, ce n'est pas toujours aisé.

Au niveau du contenu, l'audioguide doit proposer des descriptions adaptées, ainsi que des sons (mises en ambiance, citations, extraits de textes, compositions musicales etc). A l'image d'une audiodescription prestée par un médiateur ou une médiatrice, les pistes sonores peuvent rester neutres et informatives ou être plus didactiques et dynamiques grâce à des collaborations avec professionnels des arts de la scène, en créant un véritable scénario pour chaque œuvre. Nous aurons tendance à encourager cette option, tout en ayant conscience que cela augmente les coûts de production.

b) Les caissons sonores ou multisensoriels

Nous relevons encore la mise en place de caissons intégrés à la scénographie, soit axés sur le son, soit offrant plusieurs expériences multisensorielles. Dans une volonté d'inclusion, dans un souci de rationaliser les investissements et dans l'intérêt de tous les publics, nous recommandons que, dans la mesure du possible, ces caissons soient accessibles à tous les visiteurs.

Pour conclure

Participants et participantes nous ont témoigné de l'intérêt ainsi que leur souhait de voir l'esprit d'INCLU'seum, la synergie entre musées et associations, se poursuivre. Il s'agit en effet de concrétiser un maximum de pistes et outils envisagés ensemble. Les membres organisateurs sont très motivés à cette perspective. Toutefois, pour avoir une chance d'y parvenir, le groupe de travail initial doit adapter sa structure. En effet, l'organisation de la journée a demandé un énorme investissement en temps, à la limite du faisable pour chacun et chacune des partenaires. Si nous sommes prêts à continuer nos efforts, et pour répondre aux attentes formulées, en bref, si nous voulons avancer sur la route de l'inclusion, le groupe de travail doit maintenant formuler un plan d'avenir.

Outre la publication de ce document, les résultats de l'enquête « Le Musée et moi » menée auprès du public déficient visuel en 2020 sont aussi publiés.

Un premier carnet d'adresses mails regroupant les coordonnées des participants et participantes, a été partagé avec leur accord afin de poursuivre l'aventure d'INCLU'seum. Le groupe de travail a restructuré son organisation et reste ouvert à l'adhésion de nouveaux membres. Une charte a été rédigée afin de baliser l'intégration de nouveaux partenaires. A cet égard, les membres du groupe souhaitent une meilleure ouverture à la Flandre, sous-représentée. La recherche de soutiens financiers est également indispensable. A titre d'exemple, la traduction simultanée faciliterait les discussions.

La création d'une plateforme d'échanges de données serait une priorité à mettre en œuvre. Une adresse électronique existe désormais : info@incluseum.be

Notez déjà deux rendez-vous à venir :

- Le **mardi 17 juin 2025 à 13h**, nous vous invitons à une visite de terrain, au cœur des collections des Musées Royaux des Beaux-Arts de Belgique, pour découvrir le travail de l'équipe de « Musée sur Mesure ». Attention, cette activité est ouverte en priorité à celles et ceux qui ont participé à la journée d'étude du 14 mai 2024 (nombre limité de participants).
- Enfin, la deuxième édition de la journée d'étude INCLU'seum est fixée au **mardi 12 mai 2026**. Cette fois, nous serons généreusement reçus par Les Musées de la Ville de Liège.

Nous espérons vous y retrouver nombreux !

Le groupe de travail INCLU'seum :

La Lumière

Anne d'Autrebande & Sophie Lambert

Eqla

Jeremy De Backer

Les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique

Isabel Vermote & Marie-Suzanne Gilleman

Les Amis des Aveugles

Maryem Legzouli & Mathieu Cuvelier

Les Musées de Liège

Edith Schurgers

Musée Ianchelevici La Louvière

Kimberley Parée