



Imprimer

L'accessibilité universelle dans les institutions culturelles : une réponse durable aux changements des besoins du public

Claire Nigay et Anne Jarry

Résumé : Problématique : Le vieillissement de la population et les politiques d'inclusion sociales incitent les **institutions culturelles** à revoir leurs modalités d'**accès à l'information** dans une optique durable. Un besoin d'adaptation informationnelle s'impose pour les citoyens vivant avec une déficience visuelle. L'objectif de cette étude vise à démontrer la pertinence du recours à l'accessibilité universelle.

Méthode : Une entrevue semi-structurée, appuyée sur un guide d'entrevue et menée auprès d'une personne vivant avec une déficience visuelle, vise à répondre aux questions entourant l'accessibilité architecturale et intellectuelles. Le répondant est considéré comme un expert d'usage selon le concept de De Varine (2002), ce qui signifie que les membres de la communauté étudiée sont les plus à même d'avoir une expertise sur leurs pratiques.

Résultat : Les résultats du pré-test des instruments sont présentés. L'analyse des données recueillies a permis d'extraire trois aspects de l'expérience de la situation de visite de l'expert d'usage : l'accès physique, l'accès intellectuel et l'accès idéal. La mise en place de facilitateurs basés sur les principes de l'**accessibilité universelle** apporterait une solution aux situations de handicap vécues dans les institutions culturelles.

Conclusion : L'accès à l'**information durable** au sein des institutions culturelles dépend de la connaissance des besoins particuliers propres à la communauté des personnes vivant avec une déficience visuelle. Le recours à l'accessibilité universelle est une stratégie pertinente pour le futur des institutions culturelles.

Mots-clés : Accessibilité universelle, stratégies d'accès durables, institutions culturelles, personnes ayant une déficience visuelle, pratiques institutionnelles, médiation culturelle.

PROBLÈME DE RECHERCHE

En 1974, lors d'une conférence aux États-Unis, Davis (1974) a évoqué un concept phare. Il s'agit du rôle social des bibliothèques qui peuvent assister les minorités culturelles à devenir des participants égaux dans la société par l'accès à l'information. Les publics des institutions culturelles changent : la part de la population vieillissante grandit et les besoins des usagers se modifient. Ainsi, les institutions culturelles ont pris conscience de la nécessité d'améliorer leur accès aux personnes ayant une déficience, qu'il s'agisse d'un accès intellectuel mais aussi physique. Pour continuer de répondre à leurs missions, les institutions doivent revoir leurs stratégies d'accès. L'accessibilité universelle serait une réponse à cet écart entre les nouveaux besoins d'accès informationnel d'un public grandissant et les stratégies actuellement mises en place.

RECENSION DES ÉCRITS

Si l'on se réfère aux indicateurs démographiques (Weill-Engerer & Piette, 2000), il apparaît que l'homme occidental vit de plus en plus longtemps. Le vieillissement de la population touche tous les continents (Blanchet, 2002; OCDE, 2009). De plus, l'évolution de la composition de la population s'accompagne de nouvelles tendances : les personnes âgées présentent souvent une vision restreinte et des difficultés de motricités. Cela entraîne des besoins particuliers chez les aînés qui se rapprochent de ceux de la communauté des personnes ayant une déficience (Kempen, Ranchor, Ambergen, & Zijlstra, 2014; Oles & Oles, 2014). La notion de déficience affecte différentes dimensions telles que la santé, les capacités fonctionnelles et l'interaction avec l'environnement. Dans une société occidentale majoritairement oculocentrée où l'information est principalement captée en tout ou en partie par la vue, un besoin d'adaptation informationnelle est d'autant plus important pour les citoyens vivant avec une déficience visuelle.

On parle de déficience visuelle lorsqu'une personne souffre d'une atteinte au niveau du système oculo-visuel. Cela peut être lié à une malformation congénitale, un traumatisme – blessure ou accident – ou une maladie. Cette atteinte rend l'accomplissement de certaines activités de la vie quotidienne plus difficile. En fait, la maladie de l'œil génère des incapacités au quotidien, comme les problèmes de lecture, de déplacements ou bien de vision des couleurs. Le simple port de lentilles adéquates ne peut être en mesure de corriger complètement le problème. Une perte de vision peut affecter l'acuité visuelle, le champ ou les deux. L'acuité visuelle est ce qui permet de bien discerner les détails et est responsable de la qualité de l'information perçue. S'il y a une perte d'acuité, l'information peut alors être floue, saccadée, morcelée, double, imprécise, etc. Le champ de vision est responsable de la perception des mouvements et permet plutôt de vérifier la quantité d'information perçue. Il existe deux grandes catégories de capacités pour accéder à

l'information : fonctionnellement voyant et fonctionnellement aveugle. Une personne dite fonctionnellement voyante, ou malvoyante, serait en mesure de maximiser sa vision en augmentant les contrastes, la luminance et la grosseur des images et caractères. En revanche, une personne dite fonctionnellement aveugle, ou non-voyante, devra utiliser les autres sens, tactile, sonore, olfactif et gustatif, pour substituer la vision au profit des autres sens. D'un point de vue médical, l'organisation Mondiale de la Santé (OMS) distingue cinq catégories de déficience visuelle, répertoriées dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Catégories des déficiences visuelles

Catégories	Acuité visuelle	Champ visuel
1 Déficience visuelle moyenne	moins de 6/21	> à 60 degrés
2 Déficience visuelle sévère	moins de 6/60	> à 20 degrés
3 Déficience visuelle profonde	moins de 6/120	> à 10 degrés
4 Cécité presque totale	moins de 1/60	> à 5 degrés
5 Cécité absolue	Aucune perception visuelle	Indéterminée

(Organisation Mondiale de la Santé, 2014)

Les personnes considérées malvoyante appartiennent aux catégories 1 et 2 alors que les personnes considérées non-voyante appartiennent à la catégorie 5. Ainsi, les personnes appartenant aux catégories 3 et 4 sont associées à la très basse vision et utilisent les sens les plus fonctionnels pour se réaliser dans une tâche donnée. Il est toutefois important de comprendre que la seule mesure de l'acuité visuelle n'est pas un indice suffisant des habiletés visuelles ou de toutes autres habiletés d'une personne au quotidien.

Que ce soit en Europe ou en Amérique du Nord, l'expérience de visite ainsi que les concepts de public et de visiteur ont véritablement changé après la Seconde Guerre mondiale (Delorme, 2000), puisque la réalité sociale s'est transformée. En effet, elle est aujourd'hui constituée de différentes communautés ayant des comportements informationnels particuliers qu'il s'agit d'identifier. Davies et Shaw (2013) ont mis en lumière la multitude de communautés culturelles présentes dans les musées et la nécessité pour les institutions d'accroître leur diversité d'activités pour correspondre à cette réalité. Les personnes ayant une déficience, qu'elle soit motrice, sensorielle ou bien intellectuelle, forment l'une de ces communautés. Il nous paraît pertinent de regrouper les bibliothèques, les centres d'archives et les musées sous l'appellation institution culturelle, allant dans le sens de Ménard (1999), de Bissonnette (2003) et de Trant (2009) qui y voient une occasion de croissance dans l'esprit de services. Ces établissements ont pour vocation de partager avec le plus grand nombre les richesses qu'ils contiennent. Ils cherchent également à être accessibles par un large public (Contentot, 2011). Dans les institutions culturelles les amblyopes sont parfois englobés sous l'étiquette de publics spécialisés (Sandell, Dodd, & Garland-Thomson, 2010). Cette notion est très large, elle regroupe à la fois les étudiants, les chercheurs mais aussi tous les visiteurs ayant des besoins particuliers : les personnes ayant un handicap intellectuel, auditif, visuel ou moteur. Nous nous dégageons de l'appellation de publics spécialisés et préférons celle de visiteurs. Ainsi, les personnes âgées ou bien encore les personnes ayant une déficience visuelle sont des visiteurs ayant des capacités particulières se trouvant en situation de handicap dans un environnement non adapté. En ce sens, les visiteurs faisant face à des situations de handicap font partie d'une communauté. Les membres de cette communauté font face à la notion de pauvreté informationnelle de Chatman (1987) qui représente l'impossibilité pour certains groupes d'accéder l'information.

Les personnes âgées constituent une part importante du public des institutions culturelles (Cavanagh & Robbins, 2012). Cette communauté se rapproche des besoins éprouvés par les personnes vivant avec des déficiences et plus précisément, avec une déficience visuelle. Plusieurs auteurs ont identifié que les personnes ayant une déficience ont un besoin réel d'information pour être en mesure d'exercer un choix dans les situations de la vie courante (Adetoro, 2010; Chandrashekar, 2010; Gilks, 2012; Hyder, 2013; Nelson, 1999). Pourtant, Savolainen (2008) mentionne qu'il n'y a pas d'étude majeure sur les besoins et les comportements informationnels de cette communauté. Tilley (2009, p. 204) précise que les personnes handicapées, en dehors de leurs besoins d'information générale et de leurs usages, ont des pratiques informationnelles reliées à leur handicap, leur mobilité et les barrières liées à l'accès. Alors que les demandes de services adaptés exprimés par les personnes amblyopes sont connues pour les bibliothèques (E. J. Davies, 2007; Gilks, 2012; Hyder, 2013; Irvall & Skat Nielsen, 2005), les demandes pour les musées ne sont pas décrites aussi clairement (Handa, Dairoku, & Toriyama, 2010; S. J. Hayhoe, 2014; Thomson & Chatterjee, 2015). Les stratégies des bibliothèques pour une inclusion sociale des personnes vivant avec une déficience visuelle ont été mises en lumière (Hyder, 2013). De plus, il a été montré que les musées sont de plus en plus perçus comme des ressources importantes pour les communautés, particulièrement pour la santé mentale et physique ainsi que le bien-être des individus (Thomson & Chatterjee, 2015). Le rôle vital des professionnels des bibliothèques pour permettre aux usagers ayant une déficience visuelle l'accès aux documents a également été souligné (Gilks, 2012). De nombreux auteurs ont indiqués qu'au sein des musées (Candlin, 2008; Fischer & Levinson, 2010; Lehn, 2010), le braille, les audio guides et les visites guidées accroissent considérablement l'accès aux personnes ayant une déficience visuelle. Afin d'orienter

leurs pratiques vers la durabilité, les institutions culturelles doivent mettre en place des changements profonds de leurs stratégies.

La notion d'accessibilité universelle (Hahn, 1993) est basée sur des processus d'intégration et d'inclusion simultanés. Elle vise à éliminer tous les obstacles qui pourraient limiter les gens dans leurs activités quotidiennes (Sorensen, 1979), permettant ainsi de limiter les conséquences de l'environnement dans la création d'un handicap social. L'accessibilité universelle concerne aussi bien les transports, les bâtiments que les moyens de communication. Cette approche prend en compte les besoins des personnes vivant avec un handicap, ainsi que les besoins de tous ceux qui pourraient avoir à faire face aux situations impliquant une déficience. Cela concerne les usagers en situation de handicap temporaire ou immuable : la population en générale peut bénéficier de ce type d'accès. En bref, le principe d'accessibilité universelle est essentiellement basé sur l'idée de créer un environnement sans obstacle pour tous. Cinq principes sous-tendent ce concept (Bird et al., 2003). Premièrement, le dispositif, quel qu'il soit, doit être utilisable par toutes les personnes ayant différentes habiletés ou déficiences, et l'information doit être transmise à tous de manière identique lorsque cela est possible. Deuxièmement, la conception doit prendre en considération un large éventail de préférences et de capacités individuelles. Troisièmement, les modalités d'utilisation doivent être simples à comprendre, quelles que soient l'expérience, la connaissance, les capacités sensorielles, les compétences linguistiques ou la capacité de concentration de l'individu. Quatrièmement, le dispositif doit être utilisé efficacement, confortablement et avec un minimum d'efforts. Enfin, la taille du dispositif doit être appropriée et l'espace proposé doit permettre d'approcher, atteindre, manipuler et utiliser, quelle que soit la taille de l'utilisateur, sa posture ou sa mobilité. À ces cinq principes, Noble et Lord (2004) ajoutent des éléments à prendre en considération, notamment la gestion de la lumière et des couleurs, les modalités de diffusion de l'information, des moyens de circulation verticale et horizontale facilités. La mise en place de cadres juridiques gouvernementaux, l'implication des professionnels, la conduite de recherches scientifiques respectant les différentes approches présentées et associées à un but d'accès universel représentent les pierres angulaires de pratiques durables pour les institutions culturelles. La pertinence du recours à l'accessibilité universelle a été mentionnée tant pour les bibliothèques (Bonello, 2009; Fofana-Sevestre & Sarnowski, 2009; Sekine, 2005) que pour les musées (Bird et al., 2003; Crews & AZavotka, 2006; Story, Mueller, & Mace, 2011; Udo & Fels, 2010). Cela coïncide avec les missions des institutions culturelles car la population en générale peut bénéficier de ce type d'accès universel.

MÉTHODE

Afin d'étudier les modalités d'accès au contenu informationnel et de vérifier la pertinence du recours à l'accessibilité universelle au sein des institutions culturelles, nous procédons à une étude de cas multiples. Nous étudions en profondeur trois institutions culturelles montréalaises. Structurée en trois étapes, la collecte de données vise à décrire les conditions d'accès proposées ainsi que les comportements informationnels des visiteurs en situation de handicap visuel. Dans le cadre de cet article, nous présentons une partie de la première étape de collecte qui est constituée d'entrevues semi-structurées menées auprès des professionnels responsables des expositions et de l'éducation ainsi que des visiteurs ayant une déficience visuelle. Au moment de la rédaction, nous ne disposions pas de certificat d'éthique, ainsi nous présentons ici les résultats du pré-test de nos instruments. Pour cela, nous avons procédé à une entrevue semi-structurée d'une heure auprès d'une personne ayant une déficience visuelle. Nous nous appuyons sur la notion d'expert d'usage de De Varine (2002), qui considère que les membres de la communauté étudiée sont les plus à même d'avoir une expertise sur leurs pratiques. L'entrevue semi-structurée, appuyée sur un guide d'entrevue et menée auprès de l'expert d'usage, vise à répondre aux questions de recherche suivantes :

(1.1) Quelles sont les principales conditions d'accès à l'objet informationnel du point de vue des experts d'usage ?

(2.2) Quelles sont les attentes de départ des personnes ayant une déficience visuelle dans une situation de visite ?

L'entrevue est structurée en quatre thématiques : caractéristiques du répondant, accès à l'information, déplacements et expériences de visites dans les institutions culturelles. Les différentes questions visent à identifier les habitudes de vie de l'expert d'usage ainsi que les situations de handicap rencontrées dans les sphères de l'accès à l'information, les déplacements et les situations de visites en institutions culturelles. L'expert d'usage, après avoir décrit sa déficience visuelle, a fait le récit de sa dernière visite au sein d'une institution culturelle.

L'entrevue a été enregistrée puis retranscrite intégralement sous forme de verbatim. Afin de procéder à l'analyse qualitative des données nous nous sommes référés aux huit étapes de Zhang et Wildemuth (2009, p. 310). Dans le cadre de notre recherche nous avons défini notre unité d'analyse comme étant l'inférence. Afin d'harmoniser l'analyse de nos données nous avons créé des catégories regroupées dans un arbre de codage. Nous nous appuyons sur la théorisation ancrée consistant en une immersion dans les données empiriques en vue de faire émerger une théorie (Guillemette, 2006). Plus particulièrement nous aurons recours au codage axial visant à tester la pertinence des modèles conceptuels retenus dans le contexte étudiés (S. Hayhoe, 2012).

Les données collectées lors de ce pré-test sont réduites à cette étape de la recherche. Il apparaît toutefois que le récit du répondant met en lumière les problèmes d'accès tant architecturaux qu'intellectuels. Des entrevues semi-structurées seront prochainement menées auprès de quatre autres experts d'usage ainsi que trois professionnels des institutions culturelles. Une observation directe des comportements des amblyopes au sein d'un parcours muséal identifié permettra ensuite de collecter des données relatives à différents niveaux d'accessibilité. Nous aurons la possibilité de recueillir sur une base individuelle des données associées aux déplacements physiques, aux comportements informationnels et aux mécanismes mis en place par chaque participant devant d'éventuelles situations problématiques. Une fois les données recueillies, elles seront analysées en fonction des modèles de Moore (2002), Wilson (1996, 1999, 2000) et de Spink et Cole (2004). Les données seront ensuite croisées à celles obtenues par l'intermédiaire d'observations participantes réalisées dans le cadre de la visite de trois institutions culturelles par cinq experts d'usage. Un groupe de discussion constitué des cinq experts d'usage clôturera la période de collecte de données. Toutes les données recueillies auprès des cinq experts d'usages, tant lors des entrevues semi-dirigées, des observations participantes que du groupe de discussion seront ensuite croisées et analysées qualitativement en profondeur en fonction des objectifs de recherche.

RÉSULTATS

L'analyse qualitative de contenu des données recueillies lors de l'entrevue semi-dirigée nous a permis d'extraire trois aspects de l'expérience de la situation de visite de l'expert d'usage : l'accès physique, l'accès intellectuel et l'accès idéal. L'expert d'usage ayant participé à l'entrevue est une femme âgée entre 51 et 60 ans. Elle vit avec une déficience visuelle de catégorie 3 depuis 27 ans. Plus précisément, elle possède une acuité de 6/120 à l'œil droit et une absence de vision à l'œil gauche. Des îlots de vision situés près du nasal inférieur droit et de l'arcade supérieure droite lui permettent d'avoir une certaine vision périphérique et d'optimiser son acuité de 6/120 servant à la lecture de très gros caractères contrastés. Cette vision fonctionnelle de type voyageur lui rend possible ses déplacements à la condition d'un contexte optimum présentant de forts contrastes et un éclairage adapté. Au quotidien, elle se déplace de manière autonome avec une canne blanche à pied et en transport en commun. Afin d'accéder à l'information, elle utilise majoritairement trois moyens : le mode sonore, le braille et le côté fonctionnel de sa vision. Durant l'entrevue semi-dirigée l'expert d'usage a fait le récit de sa dernière visite au Musée des beaux-arts de Montréal (MBAM) dans le cadre de l'exposition Merveilles et mirages de l'orientalisme : De l'Espagne au Maroc, Benjamin Constant en son temps. Elle était accompagnée par deux amies voyantes.

ACCÈS PHYSIQUE

Après être entrée dans le musée, la répondante fut guidée afin d'obtenir un billet d'entrée. Le MBAM propose la gratuité d'entrée pour les personnes vivant avec une déficience ainsi que pour leur accompagnateur. L'horaire coïncidait avec le début de la visite guidée, la répondante et ses accompagnatrices se dirigèrent donc vers l'exposition mais eurent des difficultés : « C'est que c'était un grand espace pas très bien éclairé, avec une certaine difficulté à trouver l'étage où se trouvait l'expo sur l'Orientalisme. (...) Si j'avais été seule ça aurait été très difficile ».

Au début de la visite guidée l'accompagnatrice plaçait la répondante au plus près du guide afin qu'elle puisse entendre le récit de ce dernier. Différents facteurs environnementaux ont perturbé l'écoute de la visite guidée tels que l'éloignement physique par rapport au guide et aux objets informationnels ainsi que les déplacements rapides et répétés. La répondante mentionne « je trouvais que je manquais l'information visuelle donc je dépendais beaucoup de l'information de ce guide (...) et puis j'ai arrêté d'écouter graduellement ». Il apparaît que la charge cognitive nécessaire n'a cessé d'augmenter au fil de la visite en raison des déplacements multiples et de l'éloignement par rapport au guide et à l'objet informationnel. Cette situation de visite a occasionné une baisse graduelle de la capacité d'attention de l'expert d'usage. La répondante précise que les déplacements étaient difficiles « il y a plusieurs étages, il y a plusieurs expositions, il y a un éclairage qui est tamisé souvent pour donner une certaine ambiance agréable aux gens pour visiter sans avoir trop de lumière sur les tableaux ». Ceci indique que malgré la présence de deux personnes voyantes, il a été difficile pour la répondante de circuler dans l'établissement et dans le parcours d'exposition choisit.

ACCÈS INTELLECTUEL

Durant la visite guidée, la répondante mentionne avoir eu l'information « En écoutant le guide. Oui en écoutant sa connaissance de ce peintre [Benjamin Constant]. Je n'arrivais pas à voir les tableaux, du tout ». Elle précise qu'elle n'a pas retenu beaucoup d'information de cette visite guidée en raison de l'absence de support accessible « Quand on voit pas il faut qu'on ait quelque chose pour que ça reste bien imprégné sinon... Et pour que ça reste bien imprégné il faut d'abord avoir un intérêt pour le sujet, et avoir une façon de l'encoder pour que ça reste ». Cela met en lumière le fait

que la situation de visite a été vécue comme majoritairement basée sur la vision. En fonction de ses capacités, l'éclairage et les contrastes ne semblaient pas adéquates pour permettre à la répondante d'accéder à l'information. La répondante précise qu'à son retour à son domicile elle a « fait un tour sur le site du musée des beaux-arts pour voir si je pourrai pas voir un petit plus ce qui est offert sur le site. (...) Et j'ai été agréablement surprise par l'accessibilité du site web ». Elle mentionne avoir découvert l'existence d'une application téléchargeable sur téléphone intelligent mais ne pas l'avoir téléchargée au moment de l'entrevue.

ACCÈS IDÉAL

Avoir avoir raconté sa visite au MBAM, l'expert d'usage a été interrogée sur ses attentes en termes d'accès dans le cadre d'une situation de visite idéale dans une institution culturelle. La gestion de l'éclairage et des contrastes ont été plusieurs fois mentionnées durant le récit de la visite. De plus, la répondante a évoqué la pertinence d'associer différents types d'accès « Pour se rendre au musée il faut qu'il y ait un accès tactile qui permet de compléter l'information audio. (...) Tactile et un éclairage adéquat ». Dans le même sens elle précise également qu'elle se demande « qu'est-ce qui me serait accessible ? Est-ce qu'il y a des trucs tactiles ? Est-ce qu'il y a des trucs sonores ? Est-ce qu'il y a de l'information qui va me permettre de compléter mes connaissances ? ».

La répondante a été interrogée sur la pertinence de la présence de facilitateurs d'accès au contenu tel que des applications téléchargeables, des baladodiffusions et des tablettes. L'expert d'usage a mentionné différentes expériences de visites positives où des facilitateurs étaient présents « à partir du moment où je sais qu'il y a une petite tablette, qui est un iPad par exemple et que si je pèse trois fois sur le bouton, j'ai Voice Over qui s'active, que je peux balayer avec mon pouce pour avoir l'information sur place : c'est génial ! ».

La répondante estime avoir une responsabilité dans l'accès à l'information. Elle précise qu'elle doit préparer sa visite « J'ai aussi une responsabilité à mieux me renseigner pour avoir plaisir à aller au musée. C'est de part et d'autre. Je pense que plus les musées sont accessibles, plus agréable sera la visite. Mais il y a un petit effort à faire pour préparer sa visite ». En conclusion de son entrevue, l'expert d'usage a insisté sur le partage d'expérience « Donc oui si sur place, en même temps que tout le monde, j'ai accès au thème de l'expo, même si c'est pas avec les yeux ou très peu avec les yeux et beaucoup avec le mode sonore ou tactile, c'est génial ! ». Il apparaît que l'expérience sociale simultanée est également un aspect important de l'accès aux institutions culturelles.

DISCUSSION

Afin de répondre aux nouvelles réalités associées au vieillissement de la population, il est nécessaire de repenser les modalités d'accès offertes dans les institutions culturelles. Un accès à l'information intégrateur et durable doit être basé sur une connaissance précise des usagers, de leurs pathologies, de leurs comportements informationnels et de leurs besoins afin de les considérer d'avantage comme des visiteurs à part entière plutôt que comme un public en marge. À cette étape de la recherche, il apparaît nécessaire de compléter les résultats obtenus par la poursuite de la collecte de données. Toutefois, au regard du récit de l'expert d'usage, associé à la littérature, le recourt à l'accessibilité universelle semble clairement être de rigueur. L'accessibilité universelle va en effet permettre d'éliminer certaines situations de handicap. Un accès mieux pensé permettrait de rejoindre un plus grand nombre de visiteurs. Au regard des résultats obtenus, nous identifions deux thématiques extraites de l'analyse du récit de la répondante : les déplacements et l'accès à l'information.

Le déficit sensorielle nécessite des conditions environnementales maîtrisées et de grandes capacités individuelles en vue de compenser le déficit visuel (Genicot, 2001). Les activités répétitives du quotidien de l'ensemble de la population, revêtent une grande importance dans le cadre de la déficience visuelle et de la population vieillissante. Elles délimitent un cadre connu et identifié de lieux, d'actions, de tâches et d'itinéraire. Aller dans une institution culturelle de manière ponctuelle signifie sortir du cadre connu du quotidien ce qui occasionne une dépense d'énergie cognitive et physique importante. La charge cognitive en lien avec les déplacements peut en soi être épuisante et fait partie d'une des raisons pour lesquelles les personnes ayant une déficience visuelle ne vont pas ou peu aller dans les institutions. Les facteurs environnementaux tels que les nuisances sonores, la rapidité d'élocution, les déplacements répétés dans un contexte méconnu et achalandé nuisent fortement à l'accès auditif et visuel de l'information. Dans un premier temps, la présence de plan tactile, permettant de se situer physiquement et géographiquement (Gual, Puyuelo, & Lloveras, 2014; Schwartz, 2011), allégerait la charge cognitive associée aux déplacements des personnes vivant avec une déficience visuelle. Ce positionnement géographique serait pertinent pour tous les visiteurs (Schwartz, 2011). Dans un deuxième temps, la signalétique permettant d'identifier clairement les lieux est cruciale. Le recourt à un éclairage adapté dans les zones de circulation permettra des déplacements plus aisés. Enfin, dans un troisième temps, des espaces de circulation et d'exposition clairement délimités par l'utilisation de forts contrastes entre le sol et les murs seraient une pratique durable visant des déplacements les plus autonomes possibles.

Aux vues des résultats l'accès à l'information dans la situation de visite semble problématique compte tenu de différents facteurs : l'absence d'accès tactile, un éclairage peu adapté et une hégémonie de l'accès visuel. Le recours à différents types de facilitateurs semblent faciliter l'accès à l'information. Les institutions culturelles proposent pour la plupart des facilitateurs d'accès tels que la gratuité pour le visiteur et son accompagnateur et des aides à la visite comme des audio guides et des applications téléchargeables. Dans le cadre du MBAM, différents facilitateurs sont mis en place : des audio guides, des visites guidées, des tarifs préférentiels, une application à télécharger et un site web accessible. Il apparaît que l'ajout de modalités d'accès au sein du parcours d'exposition serait pertinent. La présence de guides tactiles permettraient de proposer d'autres modalités d'accès à tous les visiteurs (Hopkins, 2003; Musée du Louvre, 2015), et seraient dans le même temps un dispositif pertinent en lien avec la déficience visuelle (Alary et al., 2009; Raudoniene, 2014). Le MBAM propose différentes modalités d'accès auditives. L'expert d'usage n'a pas eu recours à ces facilitateurs. Tout comme l'accès tactile, l'accès auditif paraît être pertinente pour la plupart des visiteurs (Smith, 2003). Ce qu'il est important de noter c'est que la pluralité de dispositifs d'accès à l'information est l'approche à retenir pour rejoindre la globalité des visiteurs. Cela s'inscrit directement dans une logique d'accessibilité universelle et permet un accès informationnel élargi.

Il apparaît également que la participation sociale en lien avec les habitudes de vie liées aux relations interpersonnelles et aux loisirs est nécessaire. Basée sur une logique d'inclusion, elle permet la reconnaissance comme citoyen à part entière. Dans la littérature, l'inclusion sociale est définie comme une approche permettant d'élargir l'accès « to society's resources and to encourage and enable all parts of the population to participate in society, education, art and culture » (Lehn, 2010, p. 752). Cette approche représente les modalités visant l'intégration et l'accès à tous. Mais cette intégration ne dépend pas uniquement de variables extérieures au sujet, elle repose sur la connaissance de la déficience visuelle et la reconnaissance des besoins particuliers propres à cette communauté, sur l'information ainsi que sur la médiation.

L'accessibilité universelle est une solution visant à diminuer la surcharge cognitive résultant de situations problématiques associées aux déplacements, à l'accès à l'information et à la participation sociale lors d'une situation de visite au sein des institutions culturelles. Des facilitateurs déjà mis en place par les institutions tendent également à démocratiser l'accès.

CONCLUSION

En vue d'opérer un changement durable des pratiques d'accès et de répondre aux changements des besoins du public, il apparaît que la connaissance approfondie des communautés ayant des besoins particuliers ainsi que leurs comportements informationnels sont nécessaires. L'inscription dans une démarche universelle et le changement profond des stratégies par la mise en place d'initiatives institutionnelles et organisationnelles, sont autant de garanties d'un accès informationnel durable.

BIBLIOGRAPHIE

- Adetoro, N. (2010). Reading interest and information needs of persons with visual impairment in Nigeria. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 76(1), 49-56.
- Alary, F., Duquette, M., Goldstein, R., Chapman, E. C., Voss, P., La Buissonniere-Ariza, V., & Lepore, F. (2009). Tactile acuity in the blind: a closer look reveals superiority over the sighted in some but not all cutaneous tasks. *Neuropsychologia*, 47(10), 2037-2043.
- Bird, K., Mathis, A., Goldman, C., National Endowment for the Arts, National Endowment for the Humanities, & National Assembly of State Arts Agencies (États-Unis). (2003). *Design for accessibility : A cultural administrator's handbook*. Washington, D.C.: National Endowment for the Arts : National Endowment for the Humanities : National Assembly of State Arts Agencies.
- Bissonnette, L. (2003). Bibliothèques publiques et transmission de la culture. *Documentation et bibliothèques*, 49(2), 57-60.
- Blanchet, D. (2002). Le vieillissement de la population active : ampleur et incidence. *Economie et statistiques*(355-356), 123-138.
- Bonello, C. (2009). Accessibilité et handicap en bibliothèque. *Bulletin des bibliothèques de France*, 54(5), 34-40.

- Candlin, F. (2008). Touch, and the limits of the rational museum or can matter think ? *The Senses and Society*, 3(3), 277-292.
- Cavanagh, M. F., & Robbins, W. (2012). Baby boomers, their elders and the public library. *Library Review*, 61(8/9), 622-640.
- Chandrashekar, S. (2010). His hearing believing ? Perception of online information credibility by screen readers users who are blind or visually impaired (PhD Thesis), University of Toronto, Toronto.
- Chatman, E. A. (1987). Opinion leadership, poverty and information sharing. *Reference Quarterly*, 26(3).
- Contenot, F. (2011). La médiation au service de la confluence du musée et de la bibliothèque. *BBF*(4), 11-15.
- Crews, D. E., & AZavotka, S. (2006). Aging, disability, and frailty : Implications for universal design. *Journal of Physiological Anthropology*(25), 113-118.
- Davies, E. J. (2007). An overview of international research into the library and information need of visually impaired people. *Library Trends*, 55(4), 785-795.
- Davies, M., & Shaw, L. (2013). Diversifying the museum workforce: the Diversify scheme and its impact on participants' careers. *Museum Management and Curatorship*, 28(2), 172-192. doi: [10.1080/09647775.2013.776799](https://doi.org/10.1080/09647775.2013.776799)
- Davis, D. G. J. (1974, 8 juillet). Current trends in American library history. Paper presented at the Annual Meeting of American Library Association, New York, NY.
- De Varine, H. (2002). Les racines du futur : le patrimoine au service du développement local. Chalon sur Saône: ASDIC.
- Delorme, S. (2000). D'une institution culturelle à une institution démocratique. Passage obligé : l'ouverture citoyenne des bibliothèques publiques au Québec. *Bulletin des bibliothèques de France*, 45(5), 42-46.
- Fischer, D., & Levinson, L. (2010). Redefining successful interpretation in art museum. *Curator: The Museum Journal*, 53(3), 299-323.
- Fofana-Sevestre, R., & Sarnowski, F. (2009). Universal Design : Les principes de la conception universelle appliquées aux bibliothèques. *Bulletin des bibliothèques de France*, 54(5), 12-18.
- Genicot, R. (2001). Chapitre 4 : Les déficiences visuelles : Aspects perceptifs. In A. C. J.A. Rondal, G. Bazier (Ed.), *Manuel de psychologie des handicaps : sémiologie et principes de remédiation* (Mardaga ed., pp. 195-249). Sprimont, Belgique.
- Gilks, M. (2012). Blind Readers Report on Library Experiences. *CILIP UPDATE with gazette*, 46.
- Gual, J., Puyuelo, M., & Lloveras, J. (2014). Three-dimensional tactile symbols produced by 3D Printing: Improving the process of memorizing a tactile map key. *British Journal of Visual Impairment*, 32(3), 263-278.
- Guillemette, F. (2006). L'approche de la Grounded Theory; pour innover? *Recherches Qualitatives*, 26(1), 32-50.
- Hahn, H. (1993). The political implications of disability definitions and data. *Disability Policy Studies*, 4(2), 41-52.
- Handa, K., Dairoku, H., & Toriyama, Y. (2010). Investigation of priority needs in terms of museum service accessibility for visually impaired visitors. *The British Journal of Visual Impairment*, 28(3), 221-234.
- Hayhoe, S. (2012). *Grounded theory and disability studies : An investigation into legacies of blindness*. Amherst, NY: Cambria Press.
- Hayhoe, S. J. (2014). An enquiry into passive and active exclusion from unreachable artworks in the museum: Two case studies of final-year students at California School for the Blind studying artworks through galleries and on the web. *British Journal of Visual Impairment*, 32(1), 44-58.
- Hopkins, R. (2003). Touching, Seeing, and Appreciating Pictures. In E. S. Axel & N. S. Levent (Eds.), *Art Beyond Sight: A Resource Guide to Art, Creativity, and Visual Impairment* (pp. 186-199). New York: Art Education for the Blind, Inc.

- Hyder, E. (2013). *Reading groups, libraries and social inclusion : experiences of blind und partially sighted people*. Farnham: Ashgate Publishing.
- Irvall, B., & Skat Nielsen, G. (2005). *Access to libraries for persons with disabilities : checklist IFLA Professional Reports: International Federation of Library Associations and Institutions*.
- Kempen, G. J. M., Ranchor, A., Ambergen, T., & Zijlstra, G. A. R. (2014). The mediating role of disability and social support in the association between low vision and depressive symptoms in older adults. *Quality of Life Research*, 23(3), 1039-1043. doi: [10.1007/s11136-013-0536-0](https://doi.org/10.1007/s11136-013-0536-0)
- Lehn, D. v. (2010). Discovering 'experience-ables' : socially including visually impaired people in art museums. *Journal of Marketing Management*, 26(7-8), 749-769.
- Ménard, E. (1999). *Muséologie et sciences de l'information : regards croisés, destins croisés*. *Documentation et bibliothèques*, 55(4), 151-152.
- Moore, N. (2002). A model of social information need. *Journal of Information Science*, 28(4), 297-303.
- Musée du Louvre. (2015). *La galerie tactile : Toucher pour voir*. Paris.
- Nelson, A. (1999). *The Individuals support need of older people with serious sight loss*. London: RNIB.
- Noble, C. W., & Lord, G. (2004). *Access for disabled people to arts premises : The journey sequence*. Amsterdam: Elsevier.
- OCDE. (2009). *Vieillesse de la population*. In OCDE (Ed.), *Panorama des statistiques de l'OCDE 2009 : Économie, environnement et société*: OCDE.
- Oles, M., & Oles, P. (2014). Coping Style and Quality of Life in Elderly Patients with Vision Disturbances. *Journal of Ophthalmology*, 2014, 584627. doi: [10.1155/2014/584627](https://doi.org/10.1155/2014/584627)
- Organisation Mondiale de la Santé. (2014). *Cécité et déficience visuelle : aide-mémoire N°282*. Retrieved 20 mai 2015 from <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/fr/>
- Raudoniene, D. (2014). The process of graphic image creation in the conditions of non-seeing. *British Journal of Visual Impairment*, 32(1), 14-24.
- Sandell, R., Dodd, J., & Garland-Thomson, R. (2010). *Re-Presenting Disability: Activism and Agency in the Museum*. London ; New York: Routledge.
- Savolainen, R. (2008). *Everyday information practices : A social phenomenological perspective*. Toronto: Scarecrow Press.
- Schwartz, C. (2011). La signalétique en relief. *Lettre de l'OCIM*, 130, 12-15. Retrieved from OCIM : Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques website: <http://www.ocim.fr/lettre/parcours-tactile-dans-les-musees-evaluer-les-musees/>
- Sekine, C. (2005). Universal design in library. *Journal of Information Science and Technology Association (Joho no Kagaku to Gijutsu)*, 55(11), 506-511.
- Smith, R. D. (2003). Museums and verbal description. In E. S. Axel & N. S. Levent (Eds.), *Art Beyond Sight: A resource guide to art, creativity, and visual impairment* (pp. 220-223). New York: Art Education for the Blind.
- Sorensen, R. J. (1979). *Design for accessibility*. New York: McGraw-Hill.
- Spink, A., & Cole, C. (2004). A human information behavior approach to the philosophy of information. *Library Trends*, 52(3), 373-380.
- Story, M., Mueller, J., & Mace, R. (2011). The universal design file : Designing for people of all ages and abilities. *Design Research and Methods Journal*, 1(1).

Thomson, L. J., & Chatterjee, H. J. (2015). Measuring the impact of museum activities on well-being: developing the Museum Well-being Measures Toolkit. *Museum Management and Curatorship*, 30(1), 44-62. doi: [10.1080/09647775.2015.1008390](https://doi.org/10.1080/09647775.2015.1008390)

Tilley, C. (2009). *A sense of control : Virtual communities for people with mobility impairments*. Oxford, England: Chandos Pub.

Trant, J. (2009). Emerging convergence? Thoughts on museums, archives, libraries, and professional training. *Museum Management and Curatorship*, 24(4), 369-387. doi: [10.1080/09647770903314738](https://doi.org/10.1080/09647770903314738)

Udo, J. P., & Fels, D. I. (2010). Enhancing the entertainment experience of blind and low-vision theatregoers through touch tours. *Disability & Society*, 25(2), 231-240.

Weill-Engerer, S., & Piette, F. (2000). Vieillesse de la population = Aging of population. *Reproduction humaine*, 13(2), 189-193.

Wilson, T. D. (1996). *Information behavior : An interdisciplinary perspective*. London: British Library Research and Innovation Centre.

Wilson, T. D. (1999). Models in information behaviour research. *Journal of Documentation*, 55(3), 249-270.

Wilson, T. D. (2000). Human information behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55.

Zhang, Y., & Wildemuth, B. M. (2009). Chapter 30: Qualitative analysis of content. In B. W. s. I. d. de) (Ed.), *Applications of social research methods to questions in information and library science*. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.

Auteurs

Claire NIGAY

École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information
Université de Montréal

Anne JARRY

École d'optométrie,
Université de Montréal

Citer cet article

Nigay, C., et Jarry, A. (2015). L'accessibilité universelle dans les institutions culturelles : une réponse durable aux changements des besoins du public. *Actes de la 7^{ème} édition du COSSI "Quel management pour une organisation durable?"*, 10-12 juin 2015 - EBSI, Université de Montréal (Québec), Canada.

Articles en relation

🔍 [Accès des personnes ayant une déficience visuelle au sein des institutions culturelles - Claire Nigay](#)

Commentaires

