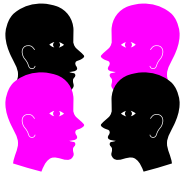


1. Communication

1.1 Établir un rapport avec le public



Les premiers pas que les musées d'art peuvent entreprendre pour abattre les barrières et favoriser l'accessibilité des personnes ayant des problèmes de vue consistent dans le développement de rapports de communication réguliers et l'adoption d'un comportement adéquat avec le public de référence.

1.1.1 Développer les relations

Entrer en contact avec le public est fondamental pour en connaître les besoins et les attentes. C'est en outre essentiel pour communiquer de manière ciblée une offre de médiation culturelle accessible. Pour ce faire, il est conseillé de développer des canaux de communication institutionnels et interpersonnels réguliers.

Au niveau suisse, l'organisation à laquelle il est possible de s'adresser est la FSC, Fédération suisse des aveugles et malvoyants, qui compte 16 sections dans tout le Pays. L'unique section au sud des Alpes est l'UNITAS, Association des aveugles et malvoyants de la Suisse italienne. Il est conseillé de s'adresser aux organisations régionales également pour établir des contacts directs avec les personnes ayant des problèmes de vue. À ce propos, l'UNI-

TAS organise régulièrement des événements de sensibilisation ciblés. En y participant, ainsi qu'en organisant des activités spécifiques au sein du musée concerné, il est possible d'activer des échanges interpersonnels enrichissants entre médiateurs et public, propres à favoriser davantage encore l'implication des deux parties de manière durable. Une fois le contact établi, communiquer directement au public une offre de médiation culturelle accessible, par exemple par téléphone ou bien par courrier électronique, est l'une des meilleures méthodes pour assurer une communication efficace. Il est en outre possible de signaler les événements culturels et les activités potentiellement intéressantes pour les personnes porteuses d'un handicap visuel à INFOUNITAS, magazine accessible géré par l'association elle-même. En Suisse, il existe de nombreuses autres organisations auxquelles il est possible de s'adresser.

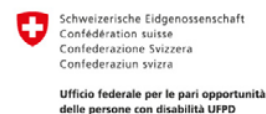


1.1.2 Connaître les besoins et les attentes

Connaître les besoins et les attentes du public de référence est très important pour mettre en œuvre des solutions efficaces. Il est donc essentiel que tout le personnel et, en particulier, les personnes au contact des utilisateurs (personnel d'accueil, de salle, de sécurité, médiateurs) soient sensibilisés aux droits reconnus et aux besoins des personnes aveugles et malvoyantes. Pour ce faire, en plus d'entrer en contact avec les organisations de référence et avec les personnes aveugles et malvoyantes, il est conseillé de s'informer en participant à des événements de sensibilisation, ainsi qu'en consultant la documentation déjà disponible.

Pour des informations concernant les droits des personnes avec handicap, il est conseillé de s'adresser au Bureau fé-

déral de l'égalité pour les personnes handicapées (UFPD). Pour des approfondissements spécifiques concernant le handicap visuel, il est conseillé de prendre contact avec la section régionale de référence de la Fédération suisse des aveugles et malvoyants FSC (UNITAS pour la Suisse italienne), ainsi qu'avec l'UCBC, Union centrale suisse pour le bien des aveugles, de consulter la documentation disponible (on en trouve beaucoup en ligne aussi) et de participer à des événements de sensibilisation, proposés régulièrement par les organisations.



Pour les institutions muséales, il est fondamental de connaître avant tout certains aspects préliminaires qui caractérisent le public affecté d'un handicap visuel:

- **Chiffres** - Malgré l'absence de statistiques précises, l'UCBC a pu estimer qu'en Suisse les personnes porteuses d'un handicap visuel sont environ 320 000. L'estimation précise est rendue difficile par le fait qu'une personne ayant un problème de vue n'est pas tenue nécessairement de le signaler à des organisations ou aux autorités. Il n'est possible de collecter des informations que lorsque les personnes présentent des demandes de prestations. C'est un fait acquis cependant que les problèmes de vue affectent davantage les personnes de plus de 40 ans et que le pourcentage des personnes aveugles ou malvoyantes tend à augmenter avec l'âge.
- **Problèmes visuels** - Les formes de handicap visuel sont nombreuses et extrêmement diversifiées. Chaque personne « ne voit pas » de manière unique et spécifique. Le public avec handicap visuel peut cependant se subdiviser en deux grandes catégories : les personnes aveugles, qui ne sont pas en mesure de voir, et les personnes malvoyantes, qui parviennent encore à voir quelque chose au moyen d'aides spécifiques.

Deux autres distinctions peuvent en outre être faites en fonction du moment où le handicap s'est manifesté. Les personnes aveugles de naissance (qui sont peu nombreuses et en diminution) n'ont pas de souvenirs de nature visuelle. Par contre, celles qui le sont devenues au cours de leur vie peuvent s'appuyer sur des souvenirs visuels. Pour les personnes malvoyantes de naissance, les souvenirs visuels sont fragmentés, tandis que pour les personnes qui le sont devenues à un âge avancé (situation la plus commune et en augmentation), les souvenirs visuels sont souvent encore bien présents dans l'esprit. Il est important de connaître ces distinctions, pour pouvoir mettre en œuvre des solutions transversales souples, à même de s'adapter au public.

- **Utilisation des sens** - Pour une personne qui ne peut pas se fier à la vue pour s'orienter ou percevoir des informations, utiliser les autres sens n'est pas une option, mais une nécessité. L'ouïe, le toucher, l'odorat et le goût, qui sont les sens disponibles pour percevoir le monde environnant, doivent pouvoir être activés également pour jouir du musée et des œuvres d'art. Pour les personnes malvoyantes, en outre, pouvoir exploiter son propre résidu visuel est aussi important que de l'intégrer à d'autres perceptions sensorielles.
- **Principaux moyens auxiliaires** - Dans un monde où la vue a le monopole, les personnes aveugles et malvoyantes utilisent des aides en mesure de les guider et de leur permettre d'utiliser leurs autres sens disponibles pour percevoir les informations. Qu'il s'agisse de supports à l'orientation et à la mobilité (p. ex. accompagnateur voyant, chien-guide, canne blanche), d'aides informatiques pour accéder aux informations en ligne (p. ex. lecteurs vocaux) ou de solutions en mesure d'exploiter

ter leur résidu visuel (p. ex. macro-lecteurs, agrandissements au moyen de loupes ou photographies prises avec le téléphone portable, lampes de poche en mesure d'augmenter l'intensité lumineuse, possibilité de s'approcher de très près de l'objet à voir), ils doivent pouvoir être utilisés sans limitations pour profiter du musée et de ses œuvres de la façon prévue par la loi fédérale sur l'élimination des inégalités frappant les personnes handicapées (LDis).

En ce que concerne le domaine culturel et artistique, et en particulier celui des musées d'art du Tessin, les besoins et les attentes du public de référence ont été étudiés dans le cadre du projet MCI et synthétisés dans deux rapports librement accessibles:

Image représentative. Vue panoramique d'une salle d'exposition avec des peintures de différentes tailles sur les murs. Une personne illustrée de derrière visite l'exposition.



Expérience muséale



1.1.3 Adapter l'accueil

Adapter l'accueil en fonction des besoins du public est le point de départ pour favoriser l'accessibilité du musée. En particulier, le fait de fournir avant la visite toutes les informations nécessaires aux visiteurs, permet aux personnes aveugles et malvoyantes de se sentir impliqués et bienvenus au musée. Pour ce faire, il est nécessaire en particulier de communiquer de manière efficace aussi bien sur le site web du musée qu'en personne. En outre, pour que le public se sente à l'aise et en sécurité, il est conseillé de mettre à disposition une personne pouvant, si nécessaire, guider physiquement les personnes aveugles et malvoyantes à travers le musée, leur décrire les œuvres et les espaces et les guider dans l'exploration tactile des œuvres, quand il existe la possibilité de les toucher.

Les informations à fournir avant la visite:

- **Pratiques** - Il est important de fournir avant la visite toutes les informations pratiques nécessaires : tarifs d'entrée et réductions éventuelles, conditions d'entrée, horaires, expositions en cours, activités de médiation programmées, interdictions éventuelles (p. ex. interdiction de porter des sacs dans les salles d'exposition, etc.), obstacles, questions liées à la sécurité des œuvres (conservation et assurance), etc.
- **D'orientation** - Il est fondamental d'expliquer la situation des espaces dans le bâtiment (salles d'exposition, cafétéria, vestiaire, ascenseur, escaliers, rampe, services hygiéniques, shop, etc.) ainsi que la façon de s'y rendre. Il est important de signaler l'éventuelle présence de barrières architecturales et/ou d'obstacles à la mobilité potentiellement dangereux pour les personnes

aveugles et malvoyantes (p. ex. présence de portes en verre, marches non signalées, mobilier dans des zones de passage, etc.)

- **De facilitation** - Quand elles existent, il est essentiel de signaler les facilitations propres à favoriser la mobilité et l'orientation, ainsi que l'accès aux informations et aux œuvres d'art (personnel de référence, tabourets portables, fauteuils roulants, plans en relief, signalétique accessible, guides audio et autre matériel d'information, site web et lettre d'information accessible, possibilité de toucher les œuvres originales et/ou des reproductions, possibilité d'utiliser des aides spécifiques, offre de médiation culturelle accessible, etc.). L'accompagnement par une personne voyante, pour les personnes porteuses d'un handicap visuel, est souvent non seulement un plaisir, mais une nécessité. Aussi est-il conseillé d'évaluer la possibilité d'introduire des réductions tarifaires pour les accompagnateurs.

1.1.4 Évaluer

Chaque fois qu'une activité de communication incluant un public aveugle et malvoyant est organisée, il convient de prévoir également une évaluation de son efficacité, en comparant les résultats obtenus avec les objectifs fixés à travers des directives régissant la mise en œuvre de l'accessibilité. En général, nous suggérons de trouver toujours une façon pour recueillir l'opinion du public (cela peut se faire sous la forme d'entretiens, d'observations directes, d'enregistrements sonores, de questionnaires, etc.). En outre, l'évaluation de la « qualité » d'une activité, en plus d'exiger des connaissances et des instruments spécifiques, peut se présenter comme une activité externe impliquant les différentes parties prenantes de ma-

nière participative : cela permet une meilleure personnalisation et le développement d'une méthodologie inclusive. Enfin, il peut être utile et opportun de prévoir d'effectuer l'évaluation à différentes phases du développement du projet (intermédiaire et finale).

Haute école spécialisée de la Suisse italienne
Département environnement construction et design
Laboratoire culture visuelle

info.mci@supsi.ch

Toute la documentation de Médiation Culture Inclusion est
délivrée avec licence Creative Commons CCBY 4.0 international
et peut être partagée et redistribuée par tout le monde.

