

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES



RAPPORT DE RECHERCHE

Musées inclusifs : un état de la situation de l'accessibilité universelle dans les musées du Québec

PAR

Aude PORCEDDA et Eva KEHAYIA

En collaboration avec : Josée Duhaime, Zakia Hammouni, Julie Ruel, Olivier Champagne-Poirier, Tiiu Poldma, Isabelle Ducharme, Stéphane Chagnon et Véronique Vézina.

Juin 2024

Équipe de recherche

Ce projet n'aurait pu se réaliser sans le soutien des partenaires et l'engagement des collaborateurs suivants :

Chercheurs principaux

- Aude Porcedda (UQTR, PSVI et CIRRIIS)
- Eva Kehayia (U. McGill, CRIR)

Partenaire principal

- Josée Duhaime (MNBAQ)

Chercheur.e.s associé.e.s

- Olivier Champagne-Poirier (U. Sherbrooke)
- Tiiu Poldma (U.de Montréal, CRIR)
- Julie Ruel, PhD (UQO et CIRRIIS)

Partenaires associés

- Véronique Vezina et Olivier Collomb d'Eyrammes (ROPO3)
- Stéphane Chagnon et Céline Le Merlus (SMQ)
- Isabelle Ducharme (Kéroul)

Post-doctorante

- Zakia Hammouni (McGill et UQTR, CRIR)

Assistante de recherche

- Shirley Dumassais (McGill)

Partenaires financiers

- CRSH Savoir
- CRIR, OPHQ, Société Inclusive

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	9
2. Problématique	11
3. Étude de portée sur l'accessibilité universelle des musées	16
3.1 Méthodologie	16
3.1.1 Étape 1 : identification de la question de recherche	17
3.1.2 Étape 2 : identification des études pertinentes	17
3.1.3 Étape 3 : sélection des études	18
3.1.4 Étape 4 : analyse des données	19
3.1.5 Étape 5 : rassembler, résumer et présenter les résultats	19
3.2 Résultats.....	19
3.2.1 Type de musées ayant ciblé des actions.....	19
3.2.2 Type d'incapacité visée	20
3.2.3 Type d'actions des musées	22
3.2.4 Impact des interventions.....	24
3.3 Analyse et interprétation	25
3.3.1 Pratiques ciblant les troubles du spectre de l'autisme	25
3.3.2 Impacts des pratiques ciblant les troubles du spectre de l'autisme	27
3.3.3 Pratiques ciblant les incapacités visuelles	28
3.3.4 Impacts de ces pratiques sur les déficiences visuelles.....	30
3.3.5 Pratiques ciblant les incapacités auditives	31
3.4 Conclusion.....	32
4. Questionnaire sur l'accessibilité universelle des musées québécois ..	33
4.1 Méthodologie	33
4.1.1 Devis de recherche pour le questionnaire.....	33
4.1.2 Instruments et procédures de collecte et d'analyse de données.....	34
4.1.3 Profil des répondants.....	35
4.1.4 Limites de la méthodologie de recherche sur le questionnaire.....	39
4.2 Analyse et interprétation des résultats	40
4.2.1 Formation des musées par Kéroul	40
4.2.2 Positionnement des musées en matière d'accessibilité.....	44
4.2.3 Pratiques muséales en matière d'accessibilité universelle	52

4.2.4	Aménagement de l'espace intérieur et extérieur.....	59
4.2.5	Accès au contenu culturel	64
4.2.6	Retour de parole des participants au sondage	68
4.2.7	Comparaison des besoins exprimés par les PAI et les répondants des musées	72
5.	Diagnostic et recommandations	74
5.1	Freins et facilitateurs à l'accessibilité universelle.....	74
5.2	Considérations spécifiques et générales pour mettre en œuvre l'accessibilité universelle.....	80
6.	Conclusion	84
7.	Annexe	87
	Annexe 1 - les combinaisons des mots clés	87
8.	Bibliographie.....	88

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ADI	Accessibility and disabled inclusion
AQEPA	Association du Québec pour enfants avec des problèmes auditifs
CAL	La Carte Accompagnement Loisir
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CRHS	Conseil de recherche en sciences humaines du Canada
CRIR	Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain
EDI	Équité, diversité et inclusion
INLB	Institut Nazareth et Louis-Braille
IRD PQ	Institut universitaire de réadaptation en déficience du Québec
LACMA,	Los Angeles County Museum of Art
LSQ	Langue des signes québécoise
MASP	Musée d'Art à Sao Paolo
McGill	Université McGill
MNBAQ	Musée national des beaux-arts du Québec
MoMA	Museum of Modern Art
OBNL	Organisation à but non lucratif
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PAI	Personnes Ayant des Incapacités
PSVI	Équipe de recherche participation sociale et villes inclusives
RA	Réalité augmentée
RAAQ	Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
ROP03	Réseau des organisations des personnes handicapées de la région 03
SI	Société Inclusive
SMQ	Société des Musées du Québec
UQAM	Université du Québec à Montréal
UQO	Université du Québec en Outaouais
UQTR	Université du Québec à Trois-Rivières

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Types de musées ayant ciblé des actions pour des personnes ayant des incapacités	20
Graphique 2 : Types d'incapacités visées dans les actions portant sur l'accessibilité des musées	21
Graphique 3 : Types d'incapacités visées par les interventions des musées en accessibilité universelle	22
Graphique 4: Incapacités visées par les interventions technologiques dans les musées.....	23
Graphique 6 : Répartition des responsables de l'accessibilité universelle dans les musées du Québec selon les répondants au questionnaire	39
Graphique 7 : Répartition des 192 musées formés par Kéroul selon les régions du Québec.....	41
Graphique 8 : Nombre de musées formés entre 2013 et 2024.....	42
Graphique 9 : Niveau d'accessibilité des musées par région en pourcentage	43
Graphique 10 : Niveau de perception du niveau atteint d'accessibilité universelle des musées selon leurs responsables	45
Graphique 11 : Évaluations menées auprès des PAI sur leurs besoins.....	46
Graphique 12 : Existence d'au moins un partenariat avec le réseau et la communauté du handicap	47
Graphique 13 : Place de l'accessibilité universelle dans les musées, niveau de sensibilisation et d'engagement du personnel à l'égard des PAI	51
Graphique 14: Pourcentage d'activités muséales par type de déficience selon les répondants	52
Graphique 15 : Type de public visé par les activités muséales.....	53
Graphique 16 : Format de la visite privilégié pour les PAI dans les musées pour les musées	54
Graphique 17 : Fonctions muséales qui expérimentent l'accessibilité universelle	55
Graphique 18 : Partenaires des projets muséaux	56

Graphique 18: Type de participation mis en place par les musées auprès des personnes ayant des incapacités	57
Graphique 20 : Position par rapport à une politique tarifaire dans les musées pour les accompagnateurs et les personnes ayant des incapacités	58
Graphique 21 : Niveau d'accessibilité des mesures d'adaptation extérieure (Rapport Léger, 2022).....	60
Graphique 22 : Niveau d'accessibilité des mesures d'adaptation intérieure (Rapport Léger, 2022).....	61
Graphique 23 : Mesures prises ou non en termes d'aménagement de l'accueil.	62
Graphique 24 : Mesures prises ou non pour réduire la fatigue liée à une expérience de visite	63
Graphique 25 : Différents supports mis en place dans les expositions (Rapport Leger, 2022).....	64
Graphique 26: Actions accessibles universellement posées en lien avec la conservation.....	65
Graphique 27 : Existence d'actions facilitant la lisibilité, la compréhensibilité et la visibilité des textes	66
Graphique 28 : Existence de communications muséales sur les actions accessibles universellement.....	67

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Critères d'inclusion et d'exclusion	18
Tableau 2 : Pourcentage d'implication des PAI dans les études recensées.....	21
Tableau 3 : Pourcentage de musées agréments par le MCC et certifiés par Kéroul	36
Graphique 5 : Type de musées formés par Kéroul	37
Tableau 4 : Niveau d'accessibilité par type de musées	38
Tableau 5 : Réseaux mobilités par type de déficience	48
Tableau 6: Sources de financement mobilisées par les musées pour réaliser les projets en accessibilité universelle	50
Tableau 7 : Comparaison des besoins exprimés par les PAI et les répondants des musées.....	73
Tableau 8 : Freins et facilitateurs à l'accessibilité universelle des musées du Québec.....	75
Tableau 9 : Considérations spécifiques et générales pour structurer une démarche de l'accessibilité universelle des musées au Québec	80

« Les questions du sondage ont déclenché une prise de conscience et une réflexion sur nos mesures d'accessibilité. Merci! »

1. Introduction

Le projet de recherche, réalisé entre mai 2022 et mai 2023, dont nous présentons les résultats ici est financé par le programme de subvention Savoir du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH), Société Inclusive (SI), l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation du Montréal métropolitain (CRIR). Il a été porté par l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) et l'Université McGill en partenariat avec Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ), le Réseau des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03,) Kéroul et la Société des Musées du Québec (SMQ).

Ce projet a pour objectif de réaliser un portrait des pratiques d'accessibilité universelle à l'égard des personnes ayant des incapacités (PAI) dans les musées du Québec. Quelles sont les stratégies développées par le secteur muséal québécois à l'égard de l'accessibilité universelle ? Qu'en pensent les scientifiques s'intéressant à ce thème? Que proposent les membres du milieu associatif? Quelles sont les contraintes propres au milieu muséal et que la mise en œuvre de l'accessibilité universelle doit prendre en compte? Qu'est-ce qui fait que, malgré tout, ces personnes viennent visiter les musées?

Ces questions ont émergé à la suite à d'une interrogation issue d'une première recherche en partenariat avec le MNBAQ qui visait à faire un diagnostic de l'accessibilité universelle dans l'environnement interne du musée. Le croisement des analyses des employés du musées, des visiteurs ayant des incapacités et des experts a permis de réaliser que tous faisaient les mêmes constats quant aux freins et aux facilitateurs pour rendre le musée accessible. Pourtant, il nous a été impossible de généraliser ces résultats car il y a des spécificités à chaque musée et chaque incapacité. D'où l'idée d'aller explorer ce qui se faisait dans les autres musées d'ici et d'ailleurs.

En effet, que ce soit à l'échelle internationale (p. ex. International Institute for the Inclusive Museum) ou du Québec (p. ex. *Charte pour une culture accessible, inclusive et équitable*¹), l'intérêt pour les PAI semble se structurer et l'offre d'activités, qui leur sont dédiées, augmenter. Toutefois, les connaissances sur les pratiques muséales inclusives en cours au Québec demeurent lacunaires. Quant aux données sur les besoins de ce public cible, elles sont rarement analysées de manière croisée dans le domaine muséal québécois. Elles ne sont pas non plus regroupées d'une façon qui permettrait l'identification des caractéristiques des populations ciblées. De plus, certaines mesures peuvent paraître contradictoires ou entrer en conflit avec certaines contraintes propres au domaine muséal (p. ex. en matière de conservation des œuvres).

Pour ces raisons, les résultats obtenus dans le cadre de cette recherche permettent de faire un état de la situation qui vise à formuler des recommandations générales et spécifiques concernant l'inclusion muséale selon les besoins des PAI et la réalité des musées. Nous avons souhaité explorer le positionnement des musées et identifier les pratiques en place et les publics ciblés au niveau de l'administration ainsi que les actions liées à l'aménagement des espaces et à l'accès au contenu culturel à l'égard de l'accessibilité universelle.

En somme, ce rapport présente la problématique ciblée, les méthodologies utilisées et de l'enquête menée auprès des musées du Québec en comparaison avec les résultats de l'étude réalisée auprès du MNBAQ.

¹ Voir <https://charte-exeko.microcom.cc/documents>. ² Compte rendu exhaustif de l'atelier: https://societeinclusive.ca/wp-content/uploads/2020/11/Atelier-Muse%CC%81es-et-accessibilite%CC%81-22-10-2020_compte-rendu.docx.

2. Problématique

Dès la fin des années 1970, le monde muséal prend conscience des inégalités sociales, notamment des incapacités vécues par les personnes ayant des séquelles de la guerre. Leurs premiers gestes consistent à éliminer les barrières architecturales. L'offre de la gratuité et la mise en place de services adaptés suivent. Dès les années 1980, le *Victoria and Albert Museum* inscrivait dans sa mission les concepts suivants : accès, inclusion et diversité. Ainsi, l'accessibilité dite universelle doit permettre la participation et l'inclusion de tout individu, y compris les personnes présentant une limitation fonctionnelle. Elle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, l'utilisation identique ou similaire, autonome et simultanée d'aménagements, de lieux ou de services destinés à l'ensemble de la population (Fougeyrollas, 2010 ; Fougeyrollas et al., 2015; Erkilic, 2011; Shakespeare, 2013).

Au début du 21^{ème} siècle, l'adoption de lois et de politiques à l'égard des PAI obligent les organismes à se structurer en adoptant une programmation, des plans d'action et des politiques spécifiques. Centrés sur la valorisation de leurs collections, les musées s'ouvriront de plus en plus à l'offre d'expériences multidimensionnelles et multisensorielles (De Caro, 2012). Dans ce contexte, certains responsables invoqueront les budgets serrés et soutiendront qu'il est difficile de justifier la concentration des ressources sur une faible proportion d'utilisateurs. D'autres, motivés par la conviction que les lieux culturels dans nos sociétés modernes favoriseraient l'épanouissement de soi et l'accroissement de la qualité de vie (Liagre, 2003 citée par Blaho-Ponce, 2013, Beauchemin et al, 2020), saisiront l'occasion pour développer de nouveaux services et produits. Le concept de musée bienveillant, plus connu sous l'appellation *caring museum* (Robertson, 2015; Rispal, 2020), se développera parallèlement, ce qui amène les musées à favoriser, quels que soient l'âge des visiteurs ou leur origine sociale, leurs capacités de même qu'une démarche d'autonomie face à l'art, l'histoire ou la science.

À cet égard, le souci d'une plus grande participation des PAI s'est récemment étendu à plusieurs musées au Québec. L'atelier « Accessibilité : que se passe-t-il dans

les musées », qui s'est tenu le 22 octobre dans le cadre du Forum d'échange 2020 de Société inclusive a révélé un intérêt grandissant et la nécessité de documenter les stratégies porteuses. Par exemple : le Centre des sciences de Montréal offre une activité pour rendre la science accessible au moyen de visites dans les classes en adaptation scolaire; le Musée d'art contemporain de Lanaudière a mis en place un pôle de recherche pour concevoir des outils sonores destinés aux personnes ayant une déficience visuelle; le MNBAQ offre des activités pour les personnes ayant une déficience visuelle et pour contrer l'isolement des personnes âgées; enfin, de concert avec des professionnels des milieux médical et communautaire, le Musée des beaux-arts de Montréal (MBAM) propose une offre reconnue en art-thérapie et mieux-être.

Plusieurs recherches dans ce domaine font état des transformations en cours et permettent déjà de déterminer certaines pistes à suivre, que ce soit au sujet de l'accès au bâti (Barreto, 2000; Delin, 2002; Toker, 2000; De Caro, 2012; Roppola, 2012; Goss et al., 2012), de la conception universelle des expositions (Barreto, 2000; Allen et Gutwill, 2004; Pearson, 2005) ou encore de la médiation culturelle et du développement des publics (Lebat, 2012; Weisen, 2008; Bourges, 2011; Prost, 2013; Verjus et Pachtère, 2013). Quant aux travaux sur les besoins des personnes ayant des limitations communicationnelles (Tsapkini, Jarema et Kehayia, 2004), ils révèlent que certaines incapacités demandent des adaptations spécifiques qui peuvent entrer en contradiction avec les pratiques muséales. Enfin, des travaux plus généraux (Rogers, 2005; Handa et al., 2010; Chenu, 2017, 2018) montrent que les freins à l'accessibilité sont attribuables d'une part, au regard des PAI sur leur expérience de visite et sur leur participation sociale à la vie du musée (p. ex. dépenses secondaires, trajet, disponibilité d'un tiers, autonomie, etc.), et d'autre part, aux facteurs endogènes (politique tarifaire; difficultés environnementales, techniques, financières, humaines; communications, formations et informations) et aux facteurs exogènes (difficultés institutionnelles, sociétales ou encore sociocognitives).

Malgré ces expériences et ces connaissances, la majorité des institutions québécoises n'ont pas encore adopté une approche fondée sur le principe de l'accès pour tous. Dans le contexte du principe de participation culturelle et inclusive des PAI dans la politique culturelle du Québec, *Partout la culture* (objectifs 1.2 et 2.7) (MCC, 2018), L'accès pour tous implique que le musée peut être librement accessible à l'ensemble des visiteurs, indépendamment de leurs capacités physiques, sensorielles

ou intellectuelles (Rappolt-Schlichtmann et Daley, 2013). Or, au-delà d'une programmation et d'un aménagement adaptés à certaines populations ciblées, les expériences muséales inclusives offertes demeurent généralement éphémères et ne semblent pas s'imposer durablement dans les pratiques professionnelles. Les mesures proposées dans les guides entrent parfois en conflit avec les contraintes propres au domaine muséal. Les expertises nécessaires sont alors difficilement mobilisables dans une approche globale visant à bien répondre aux besoins des PAI. Enfin, l'acquisition des connaissances sur les besoins et les caractéristiques de cette clientèle est rare et complexe. D'une part, les PAI ne souhaitent pas forcément être identifiées. D'autre part, les données sur leurs besoins selon les incapacités quand elles existent dans les musées, sont rarement analysées de manière croisée. L'importance de ce projet réside donc dans son ambition de mener une étude à l'échelle du Québec en recoupant les besoins des différents types d'incapacités et en croisant l'expérience des principaux acteurs du secteur muséal québécois.

Quelles sont les stratégies développées par le secteur muséal québécois à l'égard de l'accessibilité universelle? Qu'en pensent les scientifiques s'intéressant à ce thème? Que proposent les membres du milieu associatif? Quelles sont les contraintes propres au milieu muséal et que la mise en œuvre de l'accessibilité universelle doit prendre en compte? Qu'est-ce qui fait que, malgré tout, ces personnes viennent visiter les musées? Pour répondre à ces questions, l'approche combinera trois modèles théoriques : 1) la chaîne de l'accessibilité culturelle (Blaho-Ponce, 2013); 2) l'accès inclusif inspiré du Modèle développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH; Fouygerollas et al., 2010); 3) l'accès à l'information et à sa compréhension (Ruel et al., 2019; Grenon et al., 2020). La chaîne culturelle de l'accessibilité implique de tenir compte de l'ensemble des secteurs d'activité du musée et de leurs interactions, que ce soit la conservation, les communications, la production des expositions, les programmations culturelle et éducative. Du point de vue du visiteur, il sera aussi nécessaire de considérer tous les moments et interactions avant la visite (consultation du site Web, transport), pendant (accueil, déplacement dans le musée, accès aux œuvres) et après la visite ou l'activité (retour à la maison, sondage de satisfaction). Nous voulons que la qualité de l'expérience de la personne ayant des incapacités soit la même pour tout individu souhaitant accéder à une pratique culturelle. En effet, chacun doit bénéficier d'un

minimum d'accès à l'information, de modes de transport et de moyens de répondre à ses besoins physiques, psychologiques et financiers, qui se révèlent parfois couplés à des besoins de compensation particuliers, par exemple, information et médiation spécifiques, aides techniques, transports adaptés, aides humaines (Kulesz, 2017; Blaho-Ponce, 2013; CEMAFORRE, 2016).

C'est pourquoi le concept d'accessibilité universelle sera traité à partir du modèle MDH-PPH, qui reconnaît l'accès inclusif et l'accès à l'information. Il précise aussi que l'exercice des habitudes de vie permet à la fois la survie et l'épanouissement des personnes. De fait, la possibilité de réaliser pleinement nos habitudes de vie dépend de l'interaction entre les facteurs personnels (facteurs identitaires, systèmes organiques et capacités) et environnementaux (aux plans micro, méso et macro), y compris les dimensions sociales ou physiques définissant le mode d'organisation et le contexte d'une société. Ainsi, les dimensions, les indicateurs et les mesures des concepts d'accès inclusif (Fougeyrollas et al., 2015 et 2018), d'accès à l'information et à sa compréhension (Ruel et al., 2019; Grenon et al., 2020) soutiendront les démarches d'identification les paramètres généraux et spécifiques de l'expérience muséale inclusive.

Pour comprendre quels sont les paramètres qui influencent l'expérience de visite dans les musées du Québec par des personnes ayant des incapacités (PAI), **les objectifs spécifiques** du projet sont les suivants :

- Inventorier et analyser les recherches et les pratiques muséales sous l'angle de l'accessibilité universelle;
- Documenter l'expérience des musées québécois en matière d'accessibilité universelle afin d'assurer une continuité avec le travail réalisé dans le cadre d'un partenariat visant le renouvellement du plan d'accessibilité universelle de l'institution (CRSH-Engagement partenarial, 2020-2021) et plus spécifiquement les besoins des PAI;
- Dégager des recommandations en vue de coconstruire les paramètres généraux et spécifiques pour les musées du Québec.

Les résultats obtenus conduiront à la présentation du portrait de la situation au Québec et donc à l'identification des pratiques en cours et des avenues de développement dans le secteur muséal en matière d'accessibilité universelle.

3. Étude de portée sur l'accessibilité universelle des musées

L'objectif de l'étude de portée était d'identifier les pratiques et les outils développés par les musées en matière d'accessibilité ainsi que d'évaluer les besoins des PAI étudiés et les impacts des actions menées sur eux, leur famille, les musées et plus largement sur la société. Enfin, cette étude a permis d'évaluer la situation au niveau international et de positionner ce qui se passe au Québec.

3.1 Méthodologie

Il existe différentes méthodes pour examiner et extraire des données de corpus de documents de recherche que ce soient les examens narratifs critiques, qui visent à identifier les documents clés dans un domaine, jusqu'aux examens systématiques exhaustifs (Grant et Booth, 2009).

Dans notre cas, nous avons opté pour une étude de portée qui permet la synthèse des connaissances afin de répondre à une question de recherche exploratoire visant à cartographier les concepts clés, les types de preuves et les lacunes dans la recherche liée à un domaine défini en recherchant, en sélectionnant et en synthétisant systématiquement les connaissances existantes (Colquhoun, et al., 2014).

Grâce à cette étude de portée, la réalité de l'accessibilité universelle dans le secteur muséal pourra être décrite tout en faisant émerger les définitions de l'accessibilité universelle dans les musées et les informations sur les pratiques d'accessibilité/inclusion qui favorisent le plein accès et l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les musées.

Nous nous sommes basées sur la méthode proposée par Arksey et O'Malley (2005) et Levac, Colquhoun et O'Brien, (2010). Elle comprend les cinq étapes résumées ci-dessous. Il est à mentionner que les membres de l'équipe de recherche possédaient des compétences diverses en matière de handicap, d'accessibilité, d'activités du musée et de méthodes de recherche. Il s'agissait d'une équipe multidisciplinaire.

3.1.1 Étape 1 : identification de la question de recherche

L'équipe de recherche a identifié les deux questions de recherche documentaire suivantes en vue de faire progresser les connaissances et la réflexion sur la façon dont les pratiques muséales prévoient ou permettent l'accessibilité et l'inclusion sociale et culturelle des personnes ayant une incapacité. De plus, nous avons considéré le handicap comme le résultat de l'interaction de facteurs personnels et environnementaux comme le propose le modèle de développement humain (Fougeyrollas et al., 2018).

- 1- Quelles sont les pratiques muséales sous l'angle de l'accessibilité universelle qui ont été signalées dans la littérature?
- 2- Comment l'expérience des PAI qui fréquentent le musée et plus spécifiquement leurs besoins ont été signalés dans la littérature?

3.1.2 Étape 2 : identification des études pertinentes

Entre juillet 2021 et mars 2022, une recherche systématique par mots-clés a été entreprise dans sept bases de données : Web of Science Core Collection, ProQuest, MedLine, Embase, Avery Index, Art Full text, CINHALL, Leisure and Tourism. Ces bases de données ont été sélectionnées afin d'aborder nos questions de recherche sous des angles multiples ; elles couvrent des domaines allant de la santé aux sciences sociales, de muséologie et d'art, d'architecture et loisir culturel, en passant par la technologie.

Notre stratégie de recherche comprenait des mots-clés associés aux trois concepts clés de nos questions de recherche : musée (par exemple, museum*, museolog*, exhibition*), et handicap (par exemple, handicap*, impair*, disab*, Blind, Deaf, « Hearing deficienc*" OR "Physical disab*" OR aphasia OR elder* OR "special need*" OR "cognitive impair*") et accessibility*. La stratégie de recherche a été élaborée et révisée par l'équipe de recherche, puis testée et validée par trois bibliothécaires de trois universités qui ont été consulté pour valider notre stratégie de recherche.

Les bases de données les plus appropriées pour notre domaine de recherche ont été Web of Science, ProQuest et Medline. Cette recherche de littérature ne prétend pas être exhaustive car cela impliquerait d'examiner sur une

période plus large, d’approfondir la littérature grise et d’effectuer des recherches manuelles dans les références d’articles déjà inclus. Le tableau 1 présente les critères d’inclusion, pour l’examen qui a été réalisé entre mai 2022 et mai 2023.

Tableau 1 : Critères d’inclusion et d’exclusion

Catégories	Critères
	Inclusion
Population	Tout âge/personnes ayant une incapacité/ divers incapacités.
Localisation	Musées dans n’importe quel pays
Période pour la mise en place	2016-2022
Interventions	Toute pratique/intervention visant à améliorer l’accessibilité universelle/inclusion, mise en œuvre par les musées
Résultats	L’amélioration de la pratique de l’accessibilité (ou l’objectif d’y parvenir) et de l’inclusion (physique et sociale).
Langue de publication	Toutes les langues
Preuves admissibles (type d’étude)	Recherches originales, rapports

Des articles qui se concentraient uniquement sur des populations sans handicaps ainsi que des articles ne traitant pas d’accessibilité ni d’inclusion étaient exclus.

3.1.3 Étape 3 : sélection des études

Afin de faciliter la lecture et le tri des articles, le logiciel en ligne [RAYYAN](#) a été utilisé. La recherche initiale a produit 2514 articles. Les résumés de chacune de ces publications ont ensuite été examinés par trois évaluateurs indépendants

conformément aux critères explicites d'inclusion et d'exclusion. Lorsqu'une décision d'inclusion ou d'exclusion ne pouvait être prise sur la base du seul résumé, l'article complet a été recherché et examiné. Les jugements des trois évaluateurs ont ensuite été comparés et tout désaccord a été discuté. Des 2514 articles trouvés, 2389 articles ont été exclus et 41 articles ont été discutés davantage pour déterminer leur inclusion. Il en a résulté 84 articles retenus. Après ce deuxième filtrage, 64/2514 articles ont été sélectionnés dont 54 pour un examen final détaillé et 10 articles supplémentaires ont été tirés des références bibliographiques des 54 articles retenus.

La littérature grise a aussi été incluse si elle correspondait aux critères d'éligibilité. Les documents ont été exclus s'ils ne fournissaient pas de détails sur la mise en œuvre des actions du musée et leur impact sur soit les personnes avec incapacité (PAI), leur famille et les proches aidant, les musées, la société et les politiques, ou si les (PAI) n'étaient pas explicitement ciblées ou impliquées dans l'étude et si l'étude d'impact n'a pas été décrite dans l'article.

3.1.4 Étape 4 : analyse des données

Une grille d'analyse a été créée et revue par l'équipe de recherche. Elle a été par la suite présentée à l'ensemble de l'équipe de recherche. La grille cherchait des informations sur les caractéristiques générales des études (par exemple, le lieu de l'étude, l'année de publication, la méthodologie, la population ciblée, le type de participants, le type de musée), le type d'action implantée, leur impact sur les PAI, le musée, la société et les politiques.

3.1.5 Étape 5 : rassembler, résumer et présenter les résultats

Les caractéristiques des documents ont fait l'objet d'une analyse tout d'abord descriptive, quantitative, suivie d'une analyse thématique.

3.2 Résultats

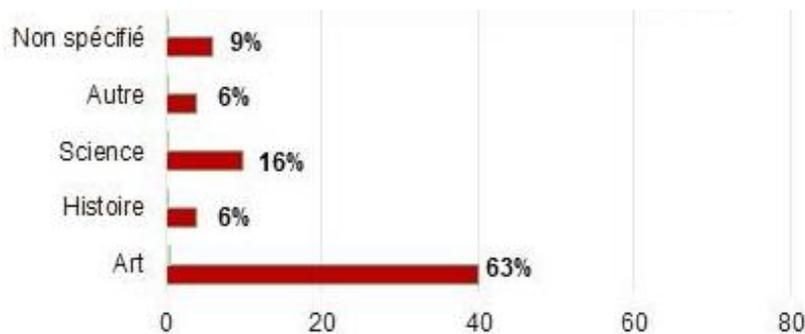
3.2.1 Type de musées ayant ciblé des actions

En ce qui concerne le type des musées documentés dans la recension des écrits (graphique 1), nous notons que les musées d'art (63%) et de sciences (16%)

ont fait l'objet de plus de recherches en lien avec l'inclusion et l'accessibilité que les autres types de musées.

Les interventions mises en valeur sont principalement technologiques ou celles visant la refonte de la programmation plutôt que sur l'accès aux bâtiments, la gouvernance, les communications ou les services éducatifs.

Les musées qui ont le plus introduit ces interventions sont les musées d'art (63%), les musées de science (16%), suivi des musées d'histoire (6%). Pour le reste des musées soit les études retenues ont ciblé différents types de musées (6%), soit le type de musée n'a pas été spécifié par l'étude (9%) (graphique 1).

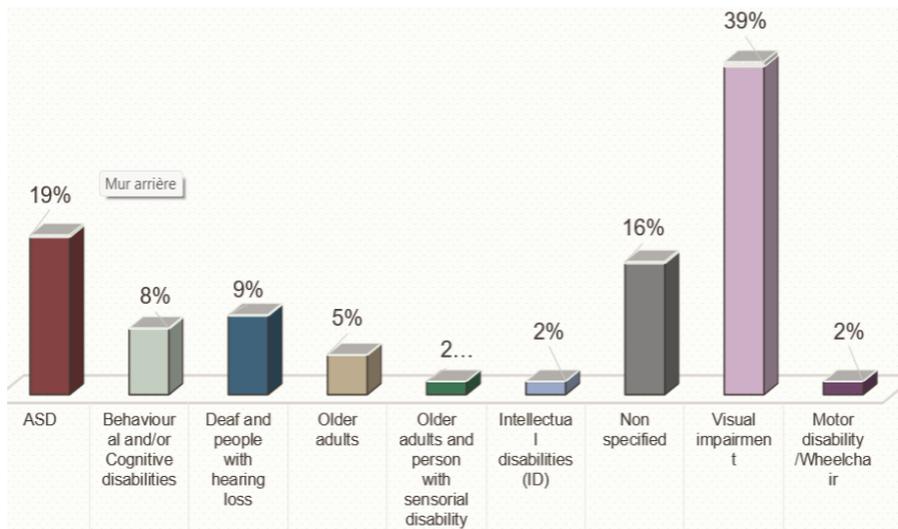


Graphique 1 : Types de musées ayant ciblé des actions pour des personnes ayant des incapacités

Cependant, les articles font ressortir les projets qui ont un eu impact sur les PAI, sur le musée et sur la société. Peu d'articles portent sur les familles et les proches ainsi que les politiques.

3.2.2 Type d'incapacité visée

Les incapacités les plus visées par les actions muséales sont : les incapacités visuelles (39%), suivies des personnes avec des troubles du spectre de l'autisme (19%), incapacités auditives (9%), troubles du comportement ou incapacités cognitives (8%), les personnes âgées (5%), personnes âgées avec incapacité sensorielle (2%), incapacité intellectuelle (2%) et incapacité motrice (2%). Cependant, 16% des études n'ont pas spécifié le type d'incapacité étudiée ou ont ciblé une large variété d'incapacités (graphique 2).



Graphique 2 : Types d'incapacités visées dans les actions portant sur l'accessibilité des musées

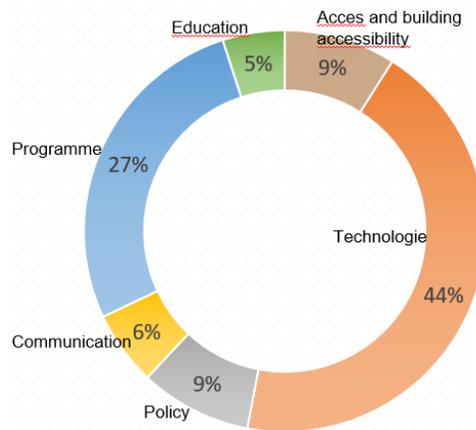
Le Tableau 2 décrit les différentes parties prenantes, incluant les PAI, impliquées dans les études.

Tableau 2 : Pourcentage d'implication des PAI dans les études recensées

Type de participants	Nombre d'études /pourcentage
PAI	32 (50%)
Proches aidants et PAI	7(11%)
Personnel des musées	7(11%)
Proches aidants et personnel	2 (3%)
PAI et non PAI	5 (8%)
Non spécifié	4(6%)
Non PAI	3(4.6%)
PAI et personnel	4(6%)

3.2.3 Type d'actions des musées

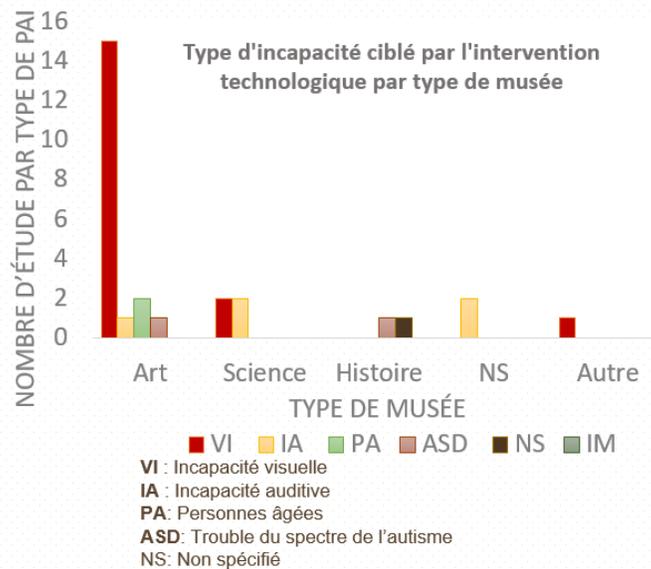
Les interventions les plus implantées dans les musées (graphique 3) sont les interventions technologiques (44%). Les autres interventions sont les programmes (tels que des visites guidées interactives ciblant les PAI, des ateliers d'art) (27%), accessibilité de l'environnement bâti (9%), politiques /stratégies d'inclusion (9%), la communication (6%) et l'éducation (5%). Les interventions mises en valeur sont principalement technologiques ou celles visant la refonte de la programmation plutôt que sur l'accès aux bâtiments, la gouvernance, les communications ou les services éducatifs.



Graphique 3 : Types d'incapacités visées par les interventions des musées en accessibilité universelle

Les interventions implantées dans les musées par type d'incapacité ciblée, varient. En ce qui a trait à l'incapacité visuelle, de 25 études qui ont porté sur l'incapacité visuelle, 18 (72%) ont introduit une technologie pour accroître l'accessibilité des personnes ayant une incapacité visuelle, 3 (12%) ont introduit des programmes (ex. une visite guidée), 3 (12%) ont ciblé une politique d'inclusion des PAI telles que les principes juridiques ou lignes directrices de l'accessibilité dans les musées (Gomes et al., 2021 ; Puyuelo Cazorla, 2018) ou des stratégies pour améliorer l'accessibilité pour les PAI; Mesquita et Carneiro, 2016) et 1 (4%) a ciblé l'accès aux bâtiments.

En ce qui concerne le type d'incapacité ciblé par l'intervention technologique (graphique 4) par type de musée, nous retrouvons que dans les musées d'art, les interventions technologiques ciblent davantage les incapacités visuelles. Ils semblent cibler aussi les personnes âgées, les personnes ayant des troubles du spectre de l'autisme et incapacités auditives. Tandis que les musées des sciences, les interventions technologiques semblent cibler l'incapacité visuelle et l'incapacité auditive et les musées d'histoire ciblent les personnes ayant des troubles du spectre de l'autisme en particulier, mais aussi les différents types d'incapacités.



Graphique 4: Incapacités visées par les interventions technologiques dans les musées

Pour les interventions technologiques, il en ressort notamment la création d'outils de navigation et de perception de l'espace, d'informations sensibles à la localisation, d'objets tactiles et d'interfaces haptiques (en rapport avec le toucher), l'audiodescription (AD) et œuvres d'art tactile (Abud, De Oliveira et Rocha, 2022).

Quant aux programmes implémentés par les musées, les incapacités les plus ciblées sont les troubles du spectre de l'autisme (41%), les troubles comportementaux et cognitifs (24%) et la déficience visuelle (18%). Cependant, certains programmes ont ciblé plus qu'un type d'incapacité (6%).

Parmi les programmes ciblant les troubles du spectre de l'autisme (TSA) nous citons les programmes d'accès à l'art par l'organisation d'activités artistiques

pratiques (Deng, 2017), la planification de visites guidées pour les visiteurs ayant de l'autisme pour leur permettre une interaction avec les objets du musée (Hoskin et al., 2020).

D'un autre côté, l'intervention ciblant l'accessibilité de l'environnement bâti (9%), concernait les rampes d'accès, les toilettes accessibles, les ascenseurs et l'orientation spatiale et signalétique (Tymkiw et Foulsham. 2020).

3.2.4 Impact des interventions

Les résultats montrent que les interventions et actions implantées par les musées ont un impact sur les PAI, sur le musée et sur la société. Les impacts sur les familles ou sur les politiques ont été moins documentés.

L'analyse des documents a montré que (80%) des études ont souligné clairement l'impact des interventions implantées sur les PAI, (81%) sur les musées, (52%) sur la société, (23%) sur les familles et proches aidants et seulement 17%) sur les politiques.

Enfin, en ce qui concerne les programmes dans les musées, 41% ont ciblé les personnes ayant des troubles du spectre de l'autisme (Hoskin et al., 2020; Deng, 2017; Pablos González et Fontal Merillas, 2019; Schwartzman et Knowles, 2022; Wayne Woodruff, 2019; Molina Villalba, 2019; Kulik, et Fletcher, 2016; Silverman et Tyszka, 2017). Celles qui ont plutôt introduit un programme éducationnel (Hoskin et al., 2020) ont démontré que :

- 1) L'expérience de l'apprentissage informel au musée est substantiellement différente de l'apprentissage dans une salle de classe traditionnelle,
- 2) La taille réduite des groupes de visite ou l'activité avait un effet positif sur l'expériences des personnes TSA, en particulier les enfants et jeunes. Les parents ont mis en évidence, durant les entrevues, des différences telles que la taille réduite des groupes et l'atmosphère plus détendue du musée qui encourage les enfants à s'exprimer plus librement en raison de la nature non menaçante de l'environnement du musée.
- 3) Les parents ont fait allusion au fait que dans le musée, l'apprentissage était sans pression car les enfants ne se sentaient pas obligés de répondre aux attentes d'une classe structurée.

3.3 Analyse et interprétation

3.3.1 Pratiques ciblant les troubles du spectre de l'autisme

Les principales pratiques identifiées dans la littérature, ont porté sur les programmes éducatifs, les technologies adaptatives, la communication et la formation du personnel ainsi que l'accessibilité du cadre physique.

Notre étude de portée a montré que les programmes représentent plus de 58% des pratiques qui ont ciblé les personnes ayant des troubles du spectre de l'autisme (Hoskin et al., 2020; Deng, 2017; Pablos González et Fontal Merillas, 2019; Schwartzman et Knowles, 2022; Wayne Woodruff, 2019; Molina Villalba, 2019; Kulik, et Fletcher, 2016; Silverman et Tyszka, 2017).

Les musées d'art et de sciences semblent avoir introduit plusieurs pratiques et en particulier pour les personnes ayant des troubles du spectre de l'autisme ou des déficiences sensoriels. Pour les musées, comme le *Museum of Modern Art* (MoMA) à New York, *Los Angeles County Museum of Art* (LACMA) à Los Angeles, le *Museo del Prado*, à Madrid ou la *Tate Modern* au Royaume-Uni, des ateliers artistiques et des visites guidées spécialisées ont été mis en place. Les ateliers permettent aux participants d'exprimer leur créativité tout en améliorant leur motricité fine et leurs compétences sociales. Les visites guidées, quant à elles, se font en présence de guides formés pour utiliser des supports visuels et des techniques de communication appropriées.

Pour les musées de sciences, nous notons qu'ils ont introduit des sessions calmes et des zones de détente pour les visiteurs autistes et ceux ayant des troubles sensoriels. C'est l'exemple du *Museo Nacional de Ciencias Naturales* à Madrid, de l'*American Museum of Natural History* aux États-Unis ou encore du *Science Museum* au Royaume-Uni et l'*Exploratorium* à San Francisco en Californie.

Pour les musées d'histoire, ce sont les programmes interactifs et les environnements adaptés aux besoins sensoriels des PAI TSA qui sont le plus proposés, comme est le cas du *Museo Nacional de Antropología* à Madrid, de l'*American Museum of Natural History* aux États-Unis, du *Children's Museum of*

Houston au Texas et de la *Smithsonian Institution* aux États-Unis. Parmi ces programmes, il ressort les :

- **Histoires sociales** : Utilisation d'histoires sociales pour préparer les visiteurs autistes à ce qu'ils vont voir et faire dans le musée, réduisant ainsi l'anxiété et améliorant l'expérience (Pablos González et Fontal Merillas, 2019).
- **Guides visuels** : Guides en images et pictogrammes pour aider les visiteurs à comprendre les expositions et naviguer dans les musées (Pablos González et Fontal Merillas, 2019).
- **Informations simplifiées** : Utilisation de textes simplifiés, pictogrammes et aides visuelles pour faciliter la compréhension (Pablos González et Fontal Merillas, 2019).
- **Environnements sensoriels** adaptés tels que les :
 - **Zones de détente** : Espaces calmes où les visiteurs peuvent se retirer en cas de surcharge sensorielle. Ces espaces sont équipées de matériaux tactiles et de lumières tamisées pour aider à apaiser les visiteurs (ex. le *American Museum of Natural History*, aux États-Unis, et le *Smithsonian Institution* aux États-Unis).
 - **Sessions calmes** : Périodes spécifiques où le musée réduit le bruit et limite le nombre de visiteurs pour créer un environnement plus serein et accueillant (ex. le *American Museum of Natural History*, aux États-Unis).

Également, nous notons dans la littérature que le personnel des musées reçoit une formation approfondie sur les TSA, incluant des stratégies pour interagir efficacement avec les visiteurs TSA et comprendre leurs besoins spécifiques (Deng, 2017).

Finalement, l'implication des familles se fait par la création des programmes pour les familles par l'organisation d'activités inclusives engageant et renforçant le soutien familial et l'expérience collective (Deng, 2017; Schwartzman et Knowles, 2022).

3.3.2 Impacts des pratiques ciblant les troubles du spectre de l'autisme

Selon Molina Villalba (2019), Woodruff, (2019), Deng (2017), Pablos González et Fontal Merillas, (2019) et Kulik et Fletcher (2016), les impacts de ces pratiques ciblant les PAI TSA sur les musées sont :

- **Une augmentation de la fréquentation** : Les programmes accessibles attirent un public plus diversifié, incluant les PAI TSA et leurs familles (Fletcher, 2016).
- **Un renforcement de l'image** : Les musées qui adoptent des pratiques inclusives sont perçus comme plus accueillants et progressistes, ce qui peut améliorer leur image publique et leur attractivité.

Quant aux impacts de ces pratiques sur les PAI TSA (Deng, 2017; Woodruff, 2019; Molina Villalba, 2019; Pablos González et Fontal Merillas, 2019; Kulik et Fletcher, 2016), il ressort :

- **L'amélioration de l'expérience** : Les visiteurs TSA bénéficient d'une meilleure expérience grâce aux environnements adaptés et aux programmes éducatifs spécifiques (Deng, 2017; Hoskin et al., 2020; Clary et Dillian, 2021). Hoskin et al., (2020) ont souligné que la taille réduite des groupes de visite avait un effet positif sur l'expériences des personnes TSA, en particulier les enfants et jeunes.
- **La réduction du stress** : Les zones de détente et les sessions calmes contribuent à réduire l'anxiété et le stress des visiteurs TSA (Deng, 2017).
- **Le développement des compétences** : Les ateliers artistiques et les visites guidées spécialisées favorisent le développement des compétences sociales et cognitives des participants (Deng, 2017; Fletcher, 2016). Pour les musées qui ont introduit un programme éducationnel, Hoskin et al., (2020) ont souligné que l'expérience de l'apprentissage informel au musée est substantiellement différente de l'apprentissage dans une salle de classe traditionnelle.

- **Une amélioration de la socialisation** : Les enfants participent davantage aux activités de groupe et interagissent plus facilement avec leurs pairs (Deng, 2017).

Finalement, les impacts de pratiques ciblant les PAI TSA sur la société et la politique (Woodruff, 2019; Molina Villalba, 2019; Kulik et Fletcher, 2016) se résument en :

- **La promotion de l'inclusion** : Les initiatives muséales servent de modèles pour d'autres institutions muséales ou culturelles, promouvant une société plus inclusive (Pablos González, 2020; Clary et Dillian, 2021).
- **L'amélioration de l'influence sur les politiques publiques** : Le succès de ces programmes peut inspirer des changements politiques, encourageant le financement et le soutien de programmes similaires dans d'autres secteurs ou d'autres musées (Deng, 2017).

3.3.3 *Pratiques ciblant les incapacités visuelles*

L'analyse de la littérature permet d'identifier six pratiques pour répondre aux besoins des visiteurs avec une incapacité visuelle. Tout d'abord, les expositions tactiles qui recourent trois pratiques :

- **Maquettes et répliques** : Utilisation de maquettes et de répliques d'œuvres d'art que les visiteurs peuvent toucher pour mieux comprendre la forme et la texture comme pour l'exemple du *Smithsonian American Art Museum* aux États-Unis (Chen et Chou, 2020), Cette pratique se retrouve également au Musée d'art de Sao paulo au Brésil et au Musée canadien de l'histoire.
- **Objets interactifs** : Intégration d'objets tactiles et interactifs dans les expositions pour une expérience plus immersive comme l'exemple du *British Museum* au Royaume-Uni et le *Art Institute of Chicago* aux États-Unis (Chen et Chou, 2020).
- **Ressources tactiles** : Intégration dans les expositions tactiles de répliques d'œuvres d'art et de maquettes tactiles pour permettre aux visiteurs de toucher et de ressentir les éléments des expositions (Cavazos Quero, Iranzo Bartolomé et Cho, 2021; Kulik et Fletcher, 2016). Et, utilisation de

différents matériaux pour représenter les textures et les formes des œuvres d'art de manière tangible (Vaz, Freitas et Coelho, 2021; Soler Gallego et Luque Colmenero, 2019; Cavazos Quero, Iranzo Bartolomé et Cho, 2021).

Deuxièmement, l'audiodescription, à l'aide des guides audio, et les narrations spécifiques sont offertes dans différents musées aux visiteurs ayant une déficience visuelle.

- **Guides audio** : Fourniture de descriptions audio détaillées des expositions et des œuvres d'art, accessibles via des guides audio ou des applications mobiles (Chen et Chou, 2020; (Abud, De Oliveira et Rocha, 2022). Au Canada, nous citons à nouveau l'exemple du Musée canadien de l'histoire. En Saskatchewan, l'Association des musées du Canada (2017) a établi une fiche conseil qui oriente les musées à incorporer des visites autoguidées audio pour tous les visiteurs qui souhaitent utiliser cette technologie.
- **Narrations spécifiques** : Création de narrations spécifiques qui décrivent les éléments visuels de manière précise et engageante (Abud, De Oliveira et Rocha, 2022).

Troisièmement, des visites guidées sont spécialement conçues pour les visiteurs ayant des limitations visuelles comme au, *Art Institute of Chicago* aux États-Unis (Chen et Chou, 2020).

Quatrièmement, plusieurs technologies pour assister ce public sont mises en place telles que l'application mobile, la réalité augmentée et autres outils numériques :

- **Applications mobiles** : Développement d'applications mobiles offrant des descriptions audio, des informations supplémentaires et des parcours adaptés, comme l'exemple du musée d'art, le musée du Louvre en France (Chen et Chou, 2020)
- **Réalité augmentée (RA)** : Utilisation de la RA pour fournir des informations enrichies et des expériences interactives pour les visiteurs malvoyants.

- **Outils numériques** : Utilisation d'outils numériques interactifs pour enrichir l'expérience des visiteurs avec incapacité visuelle (Abud, De Oliveira et Rocha, 2022).

Cinquièmement, une attention est portée à la signalétique et à l'éclairage :

- **Signalétique en braille et gros caractères** : Installation de panneaux d'information en braille et en gros caractères pour une meilleure lisibilité, comme l'exemple du *British Museum* au Royaume-Uni (Chen et Chou, 2020).
- **Éclairage adapté** : Amélioration de l'éclairage des expositions pour réduire les reflets et les ombres, facilitant ainsi la visualisation pour les personnes avec une vision partielle.

Enfin, la sixième adaptation touche la sensibilisation et la formation du personnel à l'accueil des visiteurs aveugles et malvoyants, y compris sur l'utilisation des technologies d'assistance et les techniques de guidage.

3.3.4 Impacts de ces pratiques sur les déficiences visuelles

Les impacts de pratiques des musées à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle sont de deux ordres :

- **Autonomie et indépendance** : Les visiteurs avec incapacité visuelle peuvent explorer les expositions de manière plus autonome grâce à des descriptions audio et des objets tactiles.
- **Expérience enrichie** : L'accès à des technologies d'assistances et des informations détaillées améliore significativement l'expérience de visite, rendant les expositions plus accessibles et engageantes.

Quant aux bénéfices sur la famille et les proches aidants, ils sont de deux ordres :

- **Réduction du stress** : Les pratiques et les infrastructures adaptées réduisent le stress et l'anxiété des aidants, permettant une visite plus agréable.

- **Participation partagée** : Les familles peuvent profiter ensemble des activités culturelles, favorisant des moments de partage et d'inclusion (Abud, De Oliveira et Rocha, 2022).

Également, les impacts de ces pratiques sur les musées sont:

- **Attractivité accrue** : Les musées deviennent plus inclusifs et attirent une audience plus large, y compris des visiteurs aveugles et malvoyants.
- **Réputation positive** : L'engagement en faveur de l'accessibilité renforce la réputation des musées en tant qu'institutions ouvertes et inclusives.

Les actions mises en place auprès des personnes ayant une déficience visuelle se concentrent sur les stratégies d'inclusion des PAI dans les musées telles que l'établissement de principes juridiques ou lignes directrices de l'accessibilité dans les musées (Gomes et al., 2021 ; Puyuelo Cazorla, 2018) ou des stratégies pour améliorer l'accessibilité pour les PAI (Abud, De Oliveira et Rocha, 2022).

Enfin, les impacts de ces pratiques sur les politiques démontrent que l'accessibilité culturelle peut être intégrée de manière effective et inspirer des changements législatifs qui visent à garantir l'accès des personnes PAI aux lieux culturels, notamment les musées (Gomes et al., 2021; Callender, 2015; Abud, De Oliveira et Rocha, 2022).

3.3.5 Pratiques ciblant les incapacités auditives

Pour les personnes ayant des incapacités auditives, les pratiques recensées dans la littérature sont les suivantes :

- **Technologies d'assistance** : L'utilisation de dispositifs tels que les guides multimédias avec sous-titres, les systèmes d'amplification sonore, et les applications mobiles proposant des descriptions en langage des signes (Eikelenboom, Wattel et De Vet, 2019).
- **Signalisation visuelle et interprétation en langue des signes** : L'intégration de signalisation claire et de présentations en langue des signes pour les expositions et les visites guidées (Eikelenboom, Wattel et De Vet, 2019).

- **Visite en groupe** : visiter les musées en groupe, permet aux personnes avec incapacité auditive d'interagir entre elles et d'appliquer leurs interprétations personnelles à certains objets pour essayer de s'y identifier (Callender, 2015).
- **Formation du personnel** : La formation du personnel des musées pour qu'ils puissent mieux accueillir et assister les visiteurs sourds et malentendants (Eikelenboom, Wattel et De Vet, 2019).
- **Le sous-titrage** : L'association des musées du Canada (2017) a établi une fiche conseil qui oriente les musées à incorporer des projections audio, telles que des explications, des sons environnementaux, des dialogues historiques ou des discours accompagnés de textes et de sous-titres. Le sous-titrage des vidéos est bénéfique pour les visiteurs avec incapacité auditive, mais il aide également les personnes qui rencontrent des difficultés à entendre le son en raison du bruit. Il peut également être utile aux personnes qui apprennent l'anglais de lire et d'écouter la description en même temps (AMC, 2017).

3.4 Conclusion

L'étude de portée présente certaines limites notables. Tout d'abord, les articles ont été sélectionnés sur une période de seulement cinq ans, de 2016 à 2022, ce qui peut restreindre la perspective temporelle et ne pas refléter les tendances ou développements à plus long terme. De plus, bien que les articles en langues autres que le français, l'anglais et l'italien aient été inclus, l'extraction des données s'est appuyée sur des traductions automatiques réalisées via deepl.com. Cette méthode de traduction libre pourrait introduire des erreurs ou des biais de traduction, impactant ainsi la précision et la fiabilité des données extraites. Par conséquent, ces facteurs doivent être pris en compte lors de l'interprétation des résultats de cette étude de portée.

4. Questionnaire sur l'accessibilité universelle des musées québécois

L'objectif du questionnaire était de faire le portrait des pratiques muséales en matière d'accessibilité universelle que ce soit sur l'aménagement des espaces, les pratiques d'exposition, de conservation et de médiation ainsi que sur les pratiques administratives (politique tarifaire, embauche, partenaires, financements, etc.). Il s'agissait également de sonder les personnes responsables de ce dossier sur l'engagement et les représentations des membres de l'équipe face au PAI. Enfin ce questionnaire a permis de recueillir la parole des participants au sondage sur les actions qu'ils mènent, leurs besoins ou encore leurs pratiques de gouvernance.

4.1 Méthodologie

Cette recherche a été effectuée sous le sceau d'un certificat éthique (CER-22-287-07.16) autorisé par le comité d'éthique et de recherche (CER) du décanat de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, afin de respecter les règles de déontologie et de protéger les informations personnelles ainsi que l'anonymat des participants. Pour répondre aux objectifs de recherche, notre méthodologie a un devis mixte (qualitatif et quantitatif) afin d'établir des corrélations entre le point de vue des personnes rencontrées dans le volet 1 de la recherche (PAI, experts et employés) et le niveau d'engagement des institutions muséales québécoises à l'égard de l'accessibilité universelle.

4.1.1 Devis de recherche pour le questionnaire

Le devis de recherche mixte intègre des méthodes qualitatives et quantitatives. L'approche se définit d'abord par la question abordée et non par un *a priori* ou en fonction d'un paradigme disciplinaire (Fortin et Gagnon, 2016) S'inscrivant dans une démarche de co-construction et réalisée selon un mode de transfert de connaissances intégré (Fraisie, 2017; Freeman, 1984), un comité de pilotage composé des chercheurs, du MNBAQ et des représentants du ROP 03, Kéroul, et de la SMQ a permis à chacun de s'impliquer aux les différentes étapes

pour assurer la production d'outils de collecte de données et de recommandations répondant aux besoins de tous.

4.1.2 Instruments et procédures de collecte et d'analyse de données.

Afin de réaliser le portrait des pratiques muséales québécoises en matière d'accessibilité universelle, la SMQ a remis confidentiellement une liste de responsables de l'accessibilité universelle dans les musées à la firme Léger qui a réalisé la collecte des données. Les critères de sélection des répondants appliqués seront : le niveau d'engagement à l'égard de l'accessibilité universelle, le type d'institution (musée, lieu d'interprétation, centre d'exposition), la discipline (histoire-ethno-archéologie, sciences et industries, arts), la localisation (centres urbains, périphéries, régions éloignées), la gouvernance (public, privé) et le budget d'opération annuel (< 500 000 \$; 500 000\$ à 5 000 000\$; > 5 000 000\$).

Le sondage web a été mené auprès de 79 répondants sur une liste comprenant 253 contacts valides au Québec. Tous les contacts qui y figuraient ont été invités à participer à l'étude par un courriel contenant un hyperlien unique sécurisé. Pour favoriser le taux de réponse, trois rappels ont été effectués. Il en résulte un taux de réponse de 31%. La marge d'erreur maximale de cet échantillon est de +/- 9,1%, 19 fois sur 20. Des entretiens semi-dirigés (n = 10) ont permis d'élaborer et d'approfondir la structure du questionnaire. Avant d'entreprendre la collecte officielle des données, un prétest auprès de 5 personnes recrutés dans le bassin de 399 personnes a également été réalisé le 30 novembre 2022 afin de valider le questionnaire et d'assurer son déroulement logique. La collecte des données sondage web a été effectuée du 1 décembre 2022 au 16 janvier 2023 inclusivement.

Le questionnaire comportait 41 questions (fermées et ouvertes) sur l'accessibilité universelle réparti en 5 sections : le positionnement des musées, les pratiques muséales, l'aménagement intérieur et extérieur de l'espace muséal, l'accès au contenu culturel et des informations générales. Il a traité des limitations suivantes : visuelle, auditive, motrice, intellectuelle, troubles de la parole, de l'apprentissage et du langage (ex. TDAH, dyslexie, dysorthographe, dysphasie, aphasie), des troubles cognitifs acquis (ex. traumatisme crânien, accident

vasculaire cérébral), des troubles neurocognitifs (ex. maladie d'Alzheimer, maladie à corps de Lewy) et des troubles du spectre de l'autisme.

4.1.3 Profil des répondants

Le questionnaire visait à identifier si les responsables de l'accessibilité universelle qui travaillaient dans un musée agréé ou non par le ministère de la culture et des communications (MCC), si les musées avaient bénéficié d'une certification Kéroul (évaluation de l'accessibilité du musée) ainsi qu'à identifier leur statut juridique, le type d'institution, le nombre d'employé et le budget opérationnel.

Au regard des pourcentages relatifs à l'agrément du ministère de la culture et à la certification Kéroul, il est intéressant de constater que le coefficient de corrélation est fort et positif (+0,9) pour les affirmations suivantes :

- Les musées de 6 employés et plus et ayant un budget annuel égal ou supérieur à 500 000\$ sont majoritairement agréés par le ministère de la culture et des communications (MCC).et certifiés par Kéroul.
- Les musées de 5 employés ou moins et ayant un budget de moins de 500 000\$ sont moins agréés par le MCC et moins certifiés par Kéroul.

En somme, plus un musée a de ressources, plus il lui est facile d'obtenir l'agrément et la certification (tableau 3). Toutefois, il est important de rappeler que **les musées n'ont pas l'obligation d'avoir la certification Kéroul pour obtenir l'agrément**, qui conduit à l'obtention d'une aide financière de fonctionnement de la part du MCC. En effet, plusieurs institutions muséales sont des bâtiments patrimoniaux, ce qui complique la possibilité de l'accès universelle. Par conséquent, le MCC ne pose que la question du niveau d'accessibilité (en totalité, partiellement, pas du tout) dans l'agrément, mais n'exige pas le certificat Kéroul. Par conséquent, l'obtention de la certification Kéroul est une démarche volontaire des musées.

Tableau 3 : Pourcentage de musées agréments par le MCC et certifiés par Kéroul

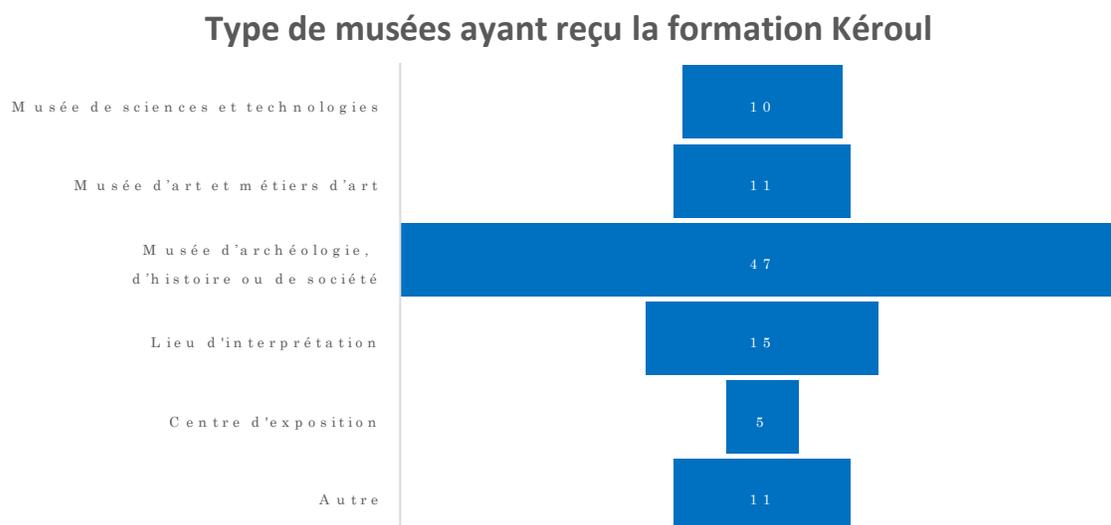
	5 employés ou moins	6 employés et +	Moins de 500 000 \$	500 000 \$ et plus
% de musée agréments par le MCC	62%	86%	58%	91%
% de musée non agréments par le MCC	38%	14%	43%	9%
% de musée certifié par Kéroul	33%	86%	38%	84%
% de musée non certifié par Kéroul	52%	8%	50%	9%

Les données permettent de constater que 73% des musées interrogés sont agréments par le ministère de la culture et des communications. Parmi ces 73% de musées, 85% ont la certification Kéroul. Parmi les 27% des musées non agréés, 15% sont certifiés Kéroul.

Au niveau du statut juridique, les personnes morales d'une organisation à but non lucratif (OBNL) représentent 71% des musées ayant répondu contre 13% de musées municipaux, 8% sont fédéraux et 5% sont provinciaux. Les musées universitaires, appartenant à une communauté religieuse ou autre, représentent 1% chacun. Parmi ces statuts, 58% sont certifiés Kéroul.

Dans notre échantillon (n=79 musées), le type d'institution le plus représenté sont les musées d'archéologie, d'histoire ou de société (46%). Ensuite, il y a 13% de centres d'exposition, 11% de lieux d'interprétation et 10% de musées de sciences et technologie. 19% sont dans une catégorie « autre » (écomusée, etc.). À cet égard, des données fournies par l'organisme Kéroul sur les formations données au milieu muséal corroborent le fait que les musées ayant largement bénéficié de la formation Kéroul sont les musées d'archéologie, d'histoire et de société (47%). Les centres d'exposition sont ceux ayant le moins reçus de formation Kéroul (5%). Pour les autres types, le pourcentage est relativement le même (entre 10% et 15%) (graphique 5).

Graphique 5 : Type de musées formés par Kéroul



Le tableau 4 permet de constater que parmi les musées formés :

- Les musées d'archéologie, d'histoire ou de société sont 13% accessibles, 29% partiellement accessibles et 5% non accessibles.
- Les lieux d'interprétation sont 6% accessibles, 9% partiellement accessibles et 0% non accessibles.
- Les musées de sciences et de technologies sont 6% accessibles, 4% partiellement accessibles et 1% non accessibles.
- Les musées d'art et métiers d'art sont 4% accessibles, 7% partiellement accessibles et 1% non accessibles.
- Les autres musées (écomusées, parcs) sont 4% accessibles, 6% partiellement accessibles et 2% non accessibles.
- Les centres d'exposition, 2% sont accessibles, 2% sont partiellement accessibles et 1% sont non accessibles.

Au Québec, les musées d'archéologie, d'histoire ou de société ainsi que les lieux d'interprétation et les musées de sciences et technologies sont des musées majoritairement accessibles.

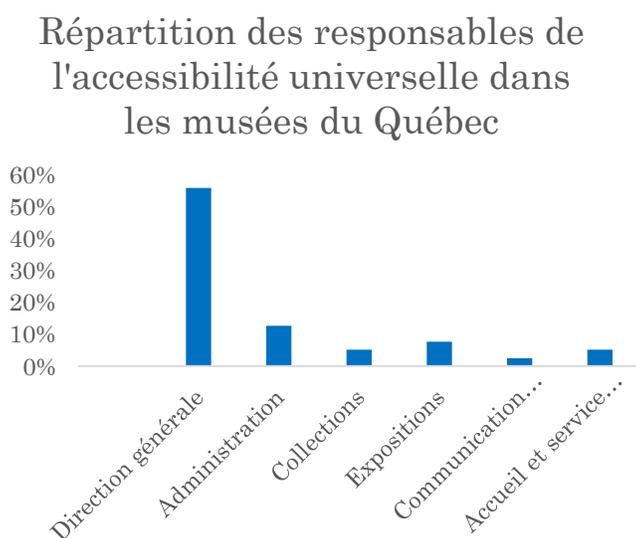
Tableau 4 : Niveau d'accessibilité par type de musées

Type de musées	Nombre de musées	Pourcentage de musées
Accessible	67	35
Musée de sciences et technologies	12	6
Musée d'art et métiers d'art	7	4
Musée d'archéologie, d'histoire ou de société	25	13
Lieu d'interprétation	12	6
Centre d'expositions	4	2
Autre (précisez)	7	4
Non accessible	18	9
Musée de sciences et technologies	1	1
Musée d'art et métiers d'art	2	1
Musée d'archéologie, d'histoire ou de société	10	5
Centre d'expositions	1	1
Autre (précisez)	4	2
Partiellement accessible	107	56
Musée de sciences et technologies	7	4
Musée d'art et métiers d'art	13	7
Musée d'archéologie, d'histoire ou de société	55	29
Lieu d'interprétation	17	9
Centre d'expositions	4	2
Autre (précisez)	11	6
Total	192	100

Majoritairement, les répondants travaillent dans des musées de moins de 5 employés (53%). Les musées entre 6 et 10 employés représentent 22% des répondants et 16% pour les plus de 15 employés. Quant au budget de ces musées, il se situe à 53% à moins de 500 000\$, puis 33% entre 500 000\$ et 5 000 000\$.

Enfin, 56% des répondants étaient des directeurs-trices général.e.s, 13% de l'administration, 10% de la médiation culturelle et 8% des expositions. Les autres services (collections, accueil, communication et autre) ont un pourcentage égal ou inférieur à 5% (graphique 6).

Graphique 6 : Répartition des responsables de l'accessibilité universelle dans les musées du Québec selon les répondants au questionnaire



En somme, l'échantillon représente une majorité de petits musées agrémentés avec une certification Kéroul dont les répondants sont au niveau de l'équipe de direction. Il témoigne de la représentativité que nous nous faisons des musées du Québec et du niveau hiérarchique auquel l'accessibilité universelle est prise en considération.

4.1.4 Limites de la méthodologie de recherche sur le questionnaire

Pour conclure sur la méthodologie, nous exposerons quelques limites. Tout d'abord, la période de la passation du questionnaire n'était pas optimale (période des fêtes de fin d'année) ce qui a limité le nombre de répondants malgré les relances.

Nous aurions voulu réaliser un questionnaire auprès des PAI, mais il a été difficile de choisir la bonne méthodologie. Il est difficile de répondre à un

questionnaire et cela demande des accompagnements spécifiques. Le temps pour organiser des groupes ou individuelles nous a manqué. Toutefois, le volet 1 de cette recherche auprès des usagers PAI du MNBAQ et l'intégration dans le comité de pilotage de représentant des associations du handicap ont permis de réunir suffisamment d'informations pour monter en généralisation. Finalement, les effets de la démarche participative de la recherche action a permis à ce projet de recherche (volet 1 et volet 2) de dévoiler des résultats qui permettent le passage d'un exercice obligatoire vers un engagement du réseau muséal, scientifique, communautaire et politique.

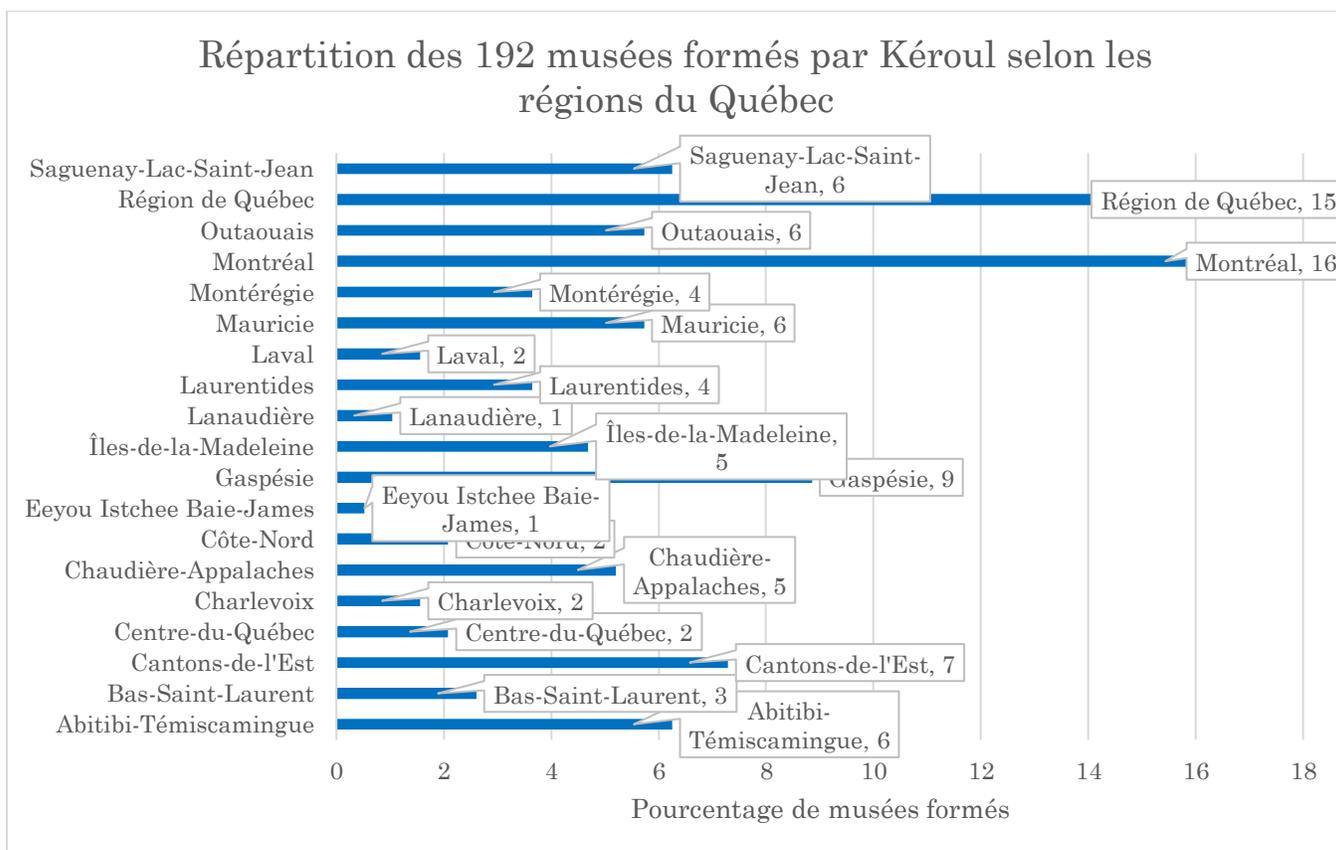
4.2 Analyse et interprétation des résultats

Avant de présenter les résultats du questionnaire, nous débuterons par un recensement des musées formées par Kéroul. Ces données nous ont été généreusement transmises par Kéroul. Puis, nous reprendrons le découpage du questionnaire en cinq sections : les informations sur les musées, le positionnement, les pratiques, l'aménagement des espaces, l'accès au contenu culturel et une partie sur les commentaires généraux formulés par les répondants.

4.2.1 Formation des musées par Kéroul

Entre 2013 et 2024, Kéroul a formé 192 musées au Québec. Sur le graphique 6, nous constatons que les régions dans lesquelles les musées sont le plus formés sont : Montréal (16%), Région de Québec (15%), Gaspésie (9%) et Canton de l'Est (7%). Les régions dans lesquelles les musées sont les moins formés par Kéroul sont : Baie-James et Lanaudière (respectivement 1% chacun) ainsi que Laval, Côte-Nord, Charlevoix et Centre du Québec (respectivement 2% chacun).

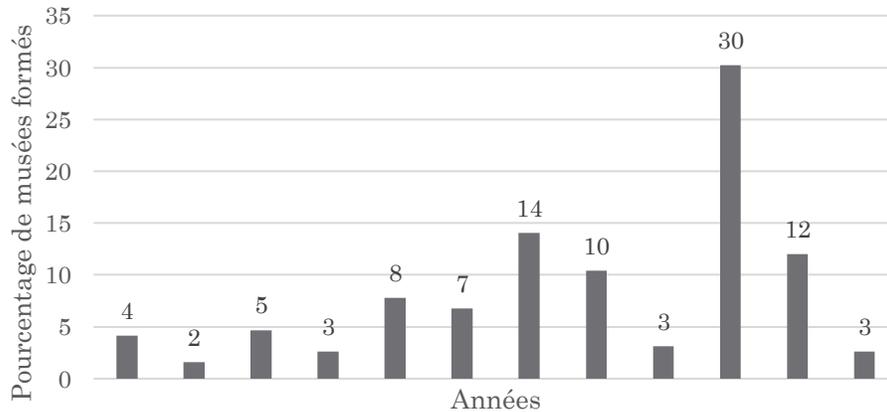
Graphique 7 : Répartition des 192 musées formés par Kéroul selon les régions du Québec



Le graphique 8 montre que depuis 2013, il existe une augmentation régulière de musées formés par Kéroul avec un pic en 2022 lié à une formation commune avec la Société des musées du Québec (formation spécifique avec 15 personnes) puis un retour aux tendances entre 2013 et 2016.

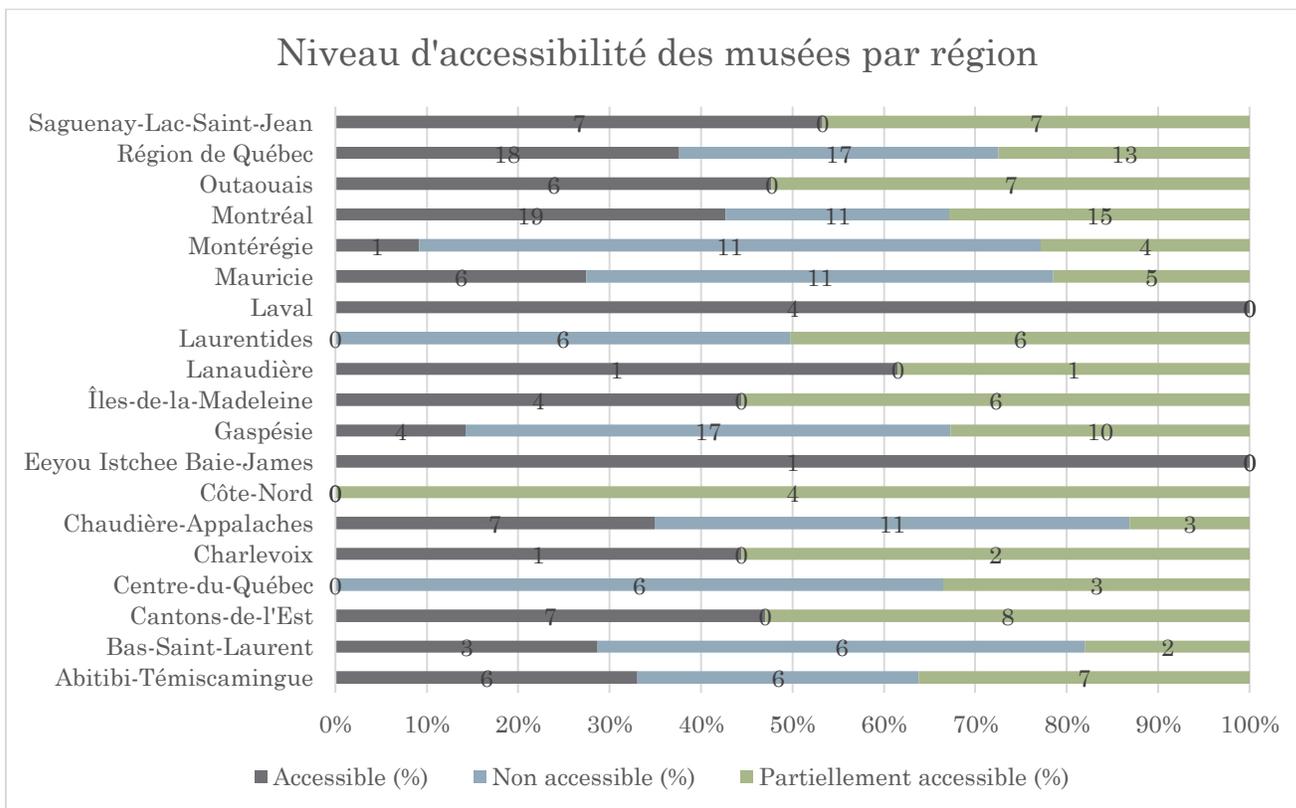
Graphique 8 : Nombre de musées formés entre 2013 et 2024

Nombre de formations données par Kérroul entre 2013 et 2024



Nous constatons que parmi les 192 musées formés par Kérroul, 67 sont accessibles, 107 sont partiellement accessibles et 18 sont non accessibles. Cela signifie que les musées sensibilisés ont plus tendance à s'améliorer en poursuivant des formations. Le graphique 8 permet d'illustrer, par région et en pourcentage, le niveau d'accessibilité des musées qui ont reçu la formation Kérroul. Il est intéressant de constater d'une part qu'il y a un pourcentage plus élevé de musées accessibles et partiellement accessibles qui reçoivent la formation et d'autre part que la Gaspésie et les musées de la Région de Québec ont le pourcentage le plus élevé de musées non accessibles qui ont suivi la formation (graphique 9).

Graphique 9 : Niveau d'accessibilité des musées par région en pourcentage



Selon les responsables de l'accessibilité universelle dans les musées interrogés, la formation du personnel se fait principalement via les communications internes (57%), la mise en place de formation ou d'ateliers (42%). Dans 23% des cas, aucune action de sensibilisation n'a été entreprise jusqu'à maintenant. Pour 11%, le personnel se sensibilise par différents moyens tels que l'autoformation, la réalisation de projet pilote, les demandes venant de l'externe, le travail avec des collègues ou l'accueil de stagiaires ayant des incapacités. Pour d'autres, l'accessibilité universelle est inscrite dans la mission de l'institution et par conséquent, ils doivent accueillir tous les visiteurs dont ceux ayant des déficiences.

Les formations reçues portent généralement sur l'ensemble des déficiences avec l'ajout des aînés et des personnes en situation d'itinérance. Les formations sur les déficiences cognitives semblent très demandées. D'autres vont aborder les

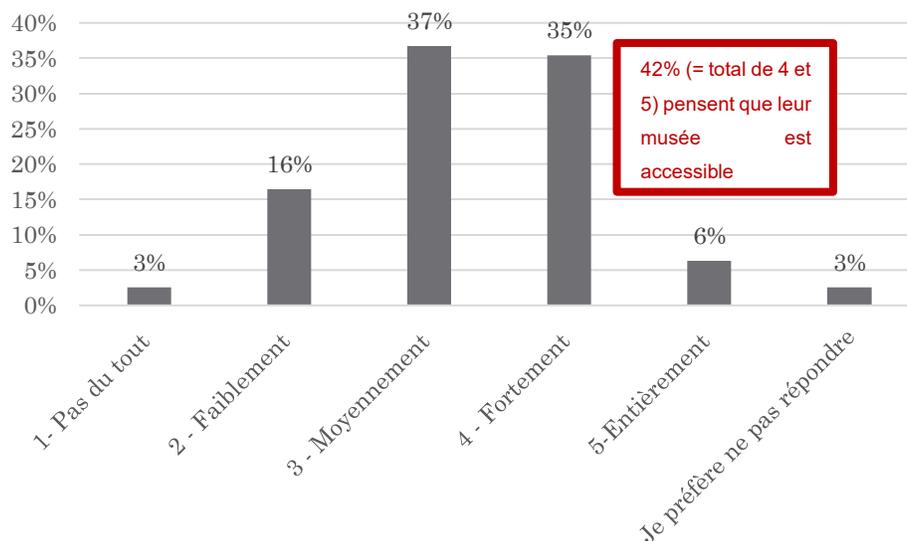
adaptations à faire avec des personnes touchées par des enjeux d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI). Les organismes offrant les formations sont majoritairement: Kéroul, SMQ et AlterGo. Quand les formations ne sont pas structurées à l'interne pour les nouveaux employés ou les employés saisonniers, d'autres organismes offrent des formations spécifiques tels que le Centre Phi, Tangled Art + Disability, Observatoire des médiations culturelles (OMEC), Culture Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches, l'Institut Universitaire de Gériatrie de Montréal, une congrégation religieuse, Umano, Adaptavie, Société Logique, l'Association de parents d'enfants handicapés du Témiscamingue ou la Ville de Montréal. Les sujets abordés dans les ateliers ou les activités de formation sont l'accueil des publics, la carte d'entrée des accompagnateurs, les formes d'animations selon le type de déficience, l'accessibilité universelle des événements culturels, l'acquisition de matériels adaptés ou encore le design universel.

Dans la prochaine section, les résultats sur le positionnement des musées à l'égard de l'accessibilité universelle seront présentés.

4.2.2 Positionnement des musées en matière d'accessibilité

Nous avons questionné les responsables des musées sur leur perception à l'égard de l'accessibilité universelle de leur institution. La majorité pense que leur musée est accessible (42% = total 4 et 5 / Écart type : 0,91). De plus, 72% des personnes responsables jugent que l'accessibilité universelle occupe une place importante dans leur institution et 48% mentionnent aussi avoir pris un engagement formel en matière d'accessibilité universelle. De plus, 39% des musées sont contraints d'appliquer des normes d'accessibilité universelle (graphique 10).

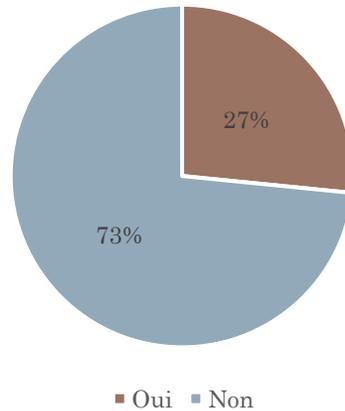
Graphique 10 : Niveau de perception du niveau atteint d'accessibilité universelle des musées selon leurs responsables



Puisque le projet porte sur l'inclusion des PAI dans les musées, nous nous sommes demandé si les musées avaient évalué les besoins de ces publics (graphique 11). Or, 73% des musées ont répondu ne pas avoir réalisé d'études pour connaître les besoins de ce public. Les 27% des musées l'ayant fait sont ceux ayant un engagement formel (50%), qui ont accès à des ressources en matière d'accessibilité universelle (45%) et qui ont 6 employés et plus (41%). Ces évaluations ont majoritairement été réalisées à l'externe par l'organisme Kéroul ou encore lors de projets de réalisation d'exposition ou de recherches (ex. médiation culturelle, musées, publics diversifiés. Guide pour une expérience inclusive par la professeure Francine Saillant, Université de Laval).

Graphique 11 : Évaluations menées auprès des PAI sur leurs besoins

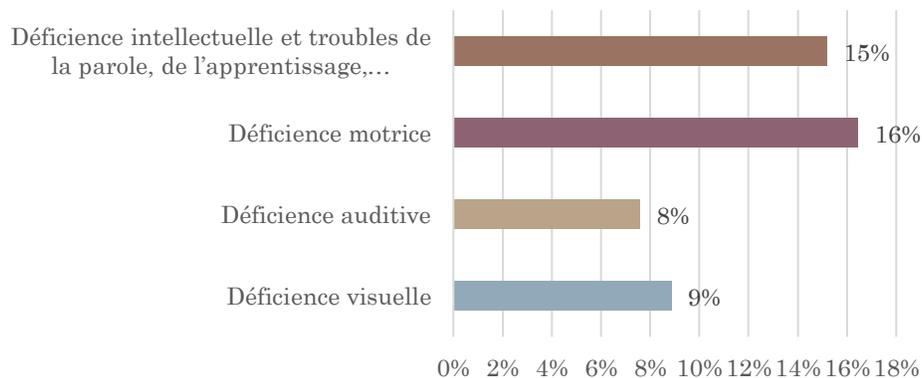
Evaluations menées auprès des PAI sur les besoins



Les musées semblent profiter de projets pour développer des moyens pour rendre leur musée plus accessible ainsi que pour obtenir du soutien d'organismes externes tel que Kéroul. Cette affirmation se confirmera tout au long de ce rapport. Nous avons voulu savoir, selon le type de déficience, quels étaient les réseaux et les communautés mobilisés (graphique 12). Tout d'abord, nous constatons que 16% des musées ont des partenaires en déficience motrice, 15% en déficience intellectuelle et troubles de la parole, de l'apprentissage, cognitifs et neurocognitifs, 9% pour la déficience visuelle et 8 % pour la déficience auditive. En somme, 28% des musées ont au moins un réseau et en particulier pour les musées ayant un engagement formel (39%).

Graphique 12 : Existence d'au moins un partenariat avec le réseau et la communauté du handicap

Existence d'au moins un partenariat avec le réseau et la communauté du handicap



En observant les réponses sur les partenaires par déficience (tableau 5), il est intéressant de constater que des organismes sont plus mobilisés que d'autres indépendamment de leur spécialité, tels que Kéroul, La carte d'accompagnement du Loisir (CAL), Umano, SMQ, CIUSSS-IRDPQ, Regroupement régional et Collectif d'un œil différent.

Tableau 5 : Réseaux mobilités par type de déficience

<p>Déficience visuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CIUSSS-IRDPQ • Fédération des aveugles du Québec • Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB) • La Carte Accompagnement Loisir (CAL) 	<ul style="list-style-type: none"> • RAAQ • Regroupement régional • SMQ • Umano • UQAM • Kéroul
<p>Déficience auditive</p>	<ul style="list-style-type: none"> • AQEPA • CIUSSS-IRDPQ • Groupe LSQ • Institut Raymond-Dewar • Kéroul 	<ul style="list-style-type: none"> • La Carte Accompagnement Loisir (CAL) • Maison des Sourds • Regroupement régional • SMQ
<p>Déficience motrice</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptavie • Association des personnes handicapés du SLSJ • Bail Mauricie • Société logique • Sphère 	<ul style="list-style-type: none"> • Centre Philou • Collectif D'un œil différent • Kéroul • Loisir et Sport Bas-Saint-Laurent • SMQ • Umano
<p>Déficience intellectuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ADI • Alzheimer, Groupe adaptation scolaire (trouble apprentissage) • Association des traumatisés crâniens • Autisme Laval • Collectif D'un œil différent • Fondation Dixville Home • Impatients • Kéroul • UQTR 	<ul style="list-style-type: none"> • La Carte Accompagnement Loisir (CAL) • Lysa Jo Rudy – Autism at the museum • Organisme Le Pont (Santé mentale) • Personne avec spectre du trouble de l'autisme • Renfort

Il y a 56% des musées qui ont entrepris des projets sur l'accessibilité, 33% aucun et 11% des personnes interrogées ne savent pas. Ceux ayant entrepris des projets en accessibilité universelle (n= 44/79) ont trouvé des sources de financement

Au regard de ces actions et des partenariats entre les musées et le réseau du secteur du handicap, nous souhaitons connaître les différentes sources de financement (tableau 6). Pour 27% des projets réalisés, ils n'ont pas bénéficié de sources de financement. Les programmes les plus mobilisés sont : le programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET) (25%), les programmes offerts selon les municipalités (14%), le financement d'une fondation privée (14%), l'aide financière du gouvernement du Québec « Culture et inclusion » (9%). À moindre usage (entre 2% et 7%), les projets sont aussi financés par des donations du public, des fonds pour l'accessibilité provenant du gouvernement fédéral, du développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC Canada).

De plus, 20% du soutien provient de plusieurs sources non mentionnées dans la liste présentée, soit : Kéroul, le programme Municipalités amies des aînés (MADA), Programme Musées numériques Canada, Gouvernement du Canada-Défense nationale, Loisir et Sport du Bas Saint-Laurent, des fonds régionaux et municipaux, le budget de fonctionnement ou encore des partenaires privés (Desjardins).

Finalement, les soutiens comme Événement Attractions Québec, Programme des petits établissements accessibles, Programme d'appui au développement des attraits touristiques et le Programme de soutien aux stratégies de développement touristique ne sont pas mobilisés par les musées.

Tableau 6: Sources de financement mobilisées par les musées pour réaliser les projets en accessibilité universelle

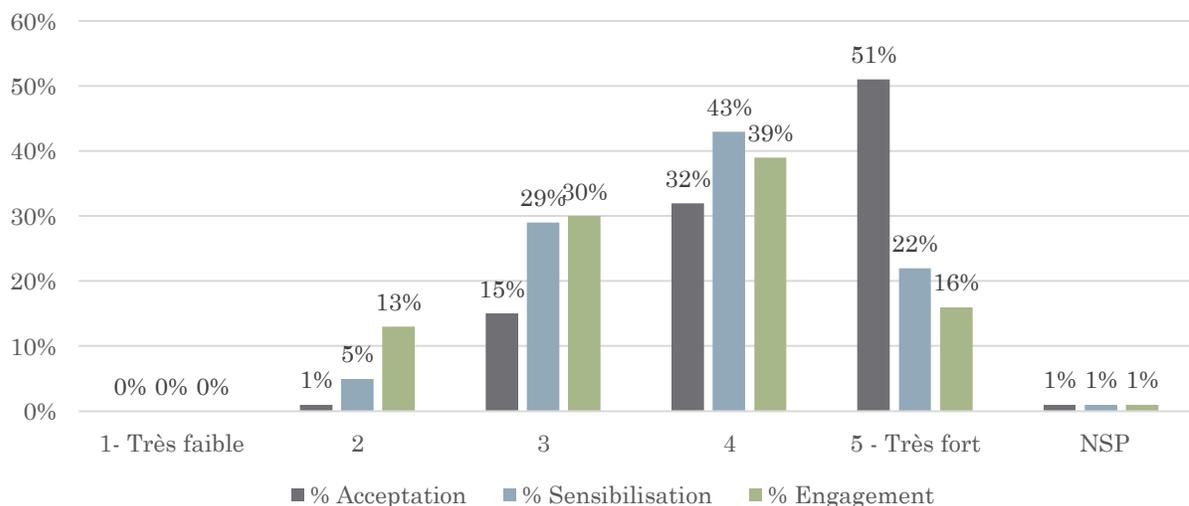
Sources de financement mobilisées	%
Aucune source de financement n'a été sollicitée pour les projets d'accessibilité universelle	27%
Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET)	25%
Autres : veuillez préciser	20%
Programmes offerts selon les municipalités	14%
Financement d'une fondation privée	14%
Culture et inclusion (aide financière du gouvernement du Québec)	9%
Donation du public	7%
Entente de partenariat régional en tourisme (EPRT)	7%
Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC Canada)	5%
Fonds pour l'accessibilité (gouvernement fédéral)	5%
Programme d'aide de relance de l'industrie touristique (PARIT)	2%
Campagne de financement	2%
Je ne sais pas	2%
Événements Attractions Québec	0%
Programme Petits établissements accessibles PEA de la SHQ	0%
Programme d'appui au développement des attraits touristiques (PADAT)	0%
Programme de soutien aux stratégies de développement touristique (PSSDT)	0%

Dans la mise en œuvre de l'accessibilité universelle, il est essentiel d'évaluer l'engagement, la sensibilité et l'acceptation des membres de l'équipe. En fusionnant les deux derniers degrés, il est intéressant de constater que les

employés ont un niveau d'acceptation à l'égard des personnes ayant des déficiences de 83%, un niveau de sensibilisation de 65% et un niveau d'engagement de 55%. Le graphique 13 permet d'observer plus en détail les différents niveaux et de les comparer. En somme, le personnel des musées se trouve dans des dispositions d'ouverture élevées pour agir à l'égard des personnes ayant des incapacités d'autant plus que la place accordée par le personnel des musées à l'accessibilité est de 79%.

Graphique 13 : Place de l'accessibilité universelle dans les musées, niveau de sensibilisation et d'engagement du personnel à l'égard des PAI

Niveau d'acceptation, de sensibilisation et d'engagement du personnel à l'égard de l'accessibilité universelle dans le musée

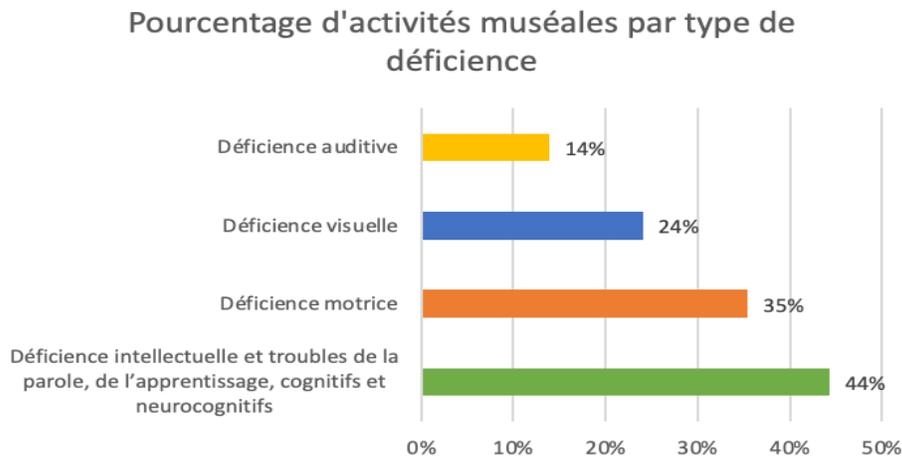


Au regard de ces résultats qui démontrent une vraie volonté d'agir, nous constatons qu'il y a une évolution des pratiques de l'adaptation des pratiques sur la mobilité vers les autres incapacités avec une orientation vers les déficiences cognitives et psychologiques. Plus de la moitié des musées interrogés sont certifiés Kéroul et acceptent la carte accompagnement (VATL). Un peu moins de la moitié jugent que leur organisation est accessible dans le sens universel. Malgré leur engagement, quels sont alors les freins à l'action des musées ? Nous répondrons plus loin à cette question. Explorons d'abord les actions existantes dans ces institutions.

4.2.3 Pratiques muséales en matière d'accessibilité universelle

Maintenant que nous avons étudié le positionnement des musées à l'égard de l'accessibilité universelle, explorons les activités mises en place. De manière générale, les résultats démontrent que 56% des musées ont réalisé au moins une activité. Cette proportion est significativement supérieure pour les institutions ayant 6 employés et plus (81%), un budget de 500 000\$ et plus (75%) et la certification Kéroul (70%). Majoritairement (n=46/79), les actions sont dirigées vers les personnes présentant des déficiences intellectuelles (44%) et motrices (35%) et moins vers celles présentant des déficiences visuelles (24%) et auditives (14%) (graphique 14).

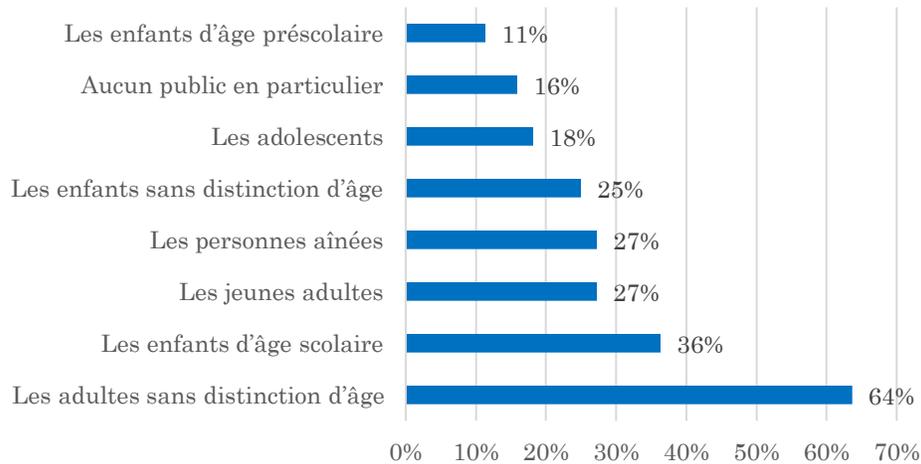
Graphique 14: Pourcentage d'activités muséales par type de déficience selon les répondants



Les activités et les offres accessibles aux personnes ayant des incapacités sont principalement dirigées vers les adultes sans distinction d'âge (64%) et les enfants d'âge scolaire (36%) puis vers les jeunes adultes (27%) et les personnes âgées (27%) (graphique 15).

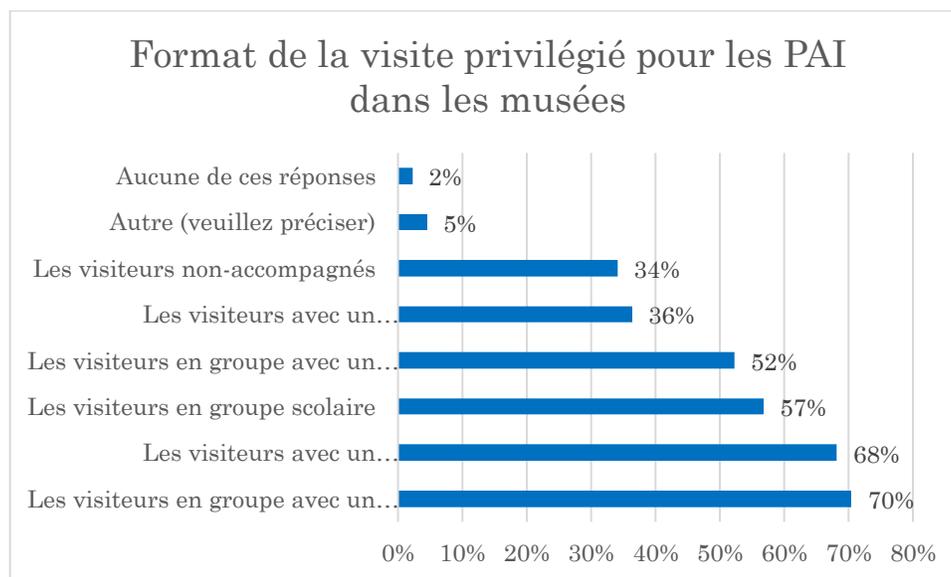
Graphique 15 : Type de public visé par les activités muséales

Type de public visé par les activités



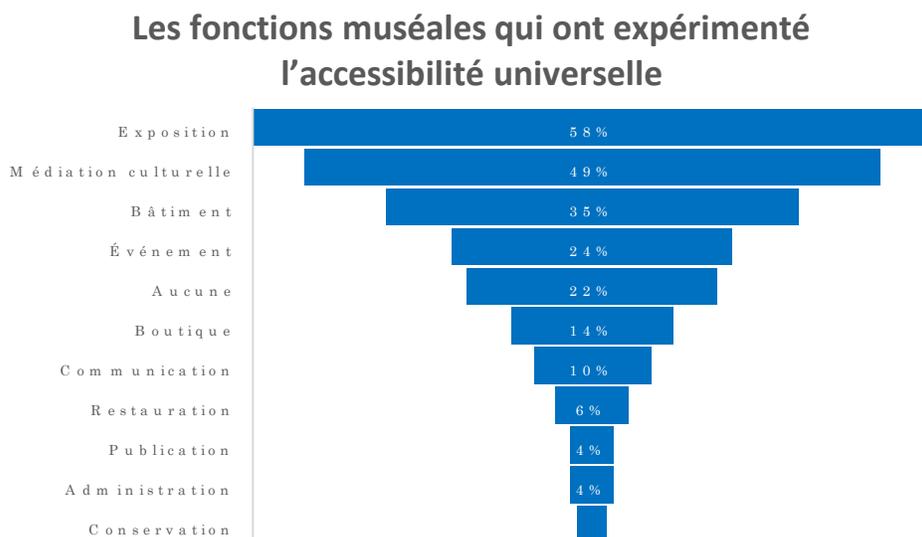
Afin de comprendre comment l'expérience des visiteurs ayant des incapacités est organisée, regardons de quelle manière se structure leur visite. Dans le cas des musées interrogés, les visites sont offertes en la présence d'un accompagnateur ou d'une activité organisée préalablement. En effet, 70% des visites se font en groupe avec un accompagnateur externe et 68% avec un accompagnateur externe seul (68%). 57% des visites se font dans le cadre d'un groupe scolaire et 57% en groupe avec un accompagnateur interne. Selon les répondants, 34% des offres et des activités sont faisables de manière autonome selon les répondants des musées (graphique 16). D'autres offres sont proposées hors les murs (ex. partenariat avec le CIUSSS) ou de manière virtuelle.

Graphique 16 : Format de la visite privilégié pour les PAI dans les musées pour les musées



Les projets entrepris, les déficiences prises en compte dans les activités réalisées et le format de visite offert sont des éléments qui permettent de comprendre comment l'accessibilité universelle s'intègre dans les pratiques muséales, soit par l'accompagnement. De plus, il est intéressant de constater que les fonctions muséales qui ont expérimentés l'accessibilité universelle sont liées aux expositions (58%), à la médiation culturelle (49%) et aux bâtiments (35%) (graphique 17). Ces résultats sont plus élevés significativement (moyenne 2,1/ écart-type : 1,83) pour les grandes institutions muséales ayant 6 employés et plus, ayant accès à des ressources en matière d'accessibilité universelle, ayant un budget d'opération de 500 000 et plus, ayant un engagement formel et une certification Kéroul. Le graphique 17 nous permet de constater que les fonctions muséales les plus sollicitées sont également celles qui reçoivent le plus de formation et sont directement en lien avec le travail auprès des publics. Aussi, parmi les répondants, 22% ont estimé qu'aucune fonction muséale n'avait expérimenté l'accessibilité universelle dans leur musée. Ces répondants travaillent spécifiquement dans un musée sans certification Kéroul, avec 6 employés et moins, ayant un budget de moins de 500 000\$, ayant peu d'accès à des ressources et sans engagement formel en matière d'accessibilité universelle, soit dans les petits musées.

Graphique 17 : Fonctions muséales qui expérimentent l'accessibilité universelle



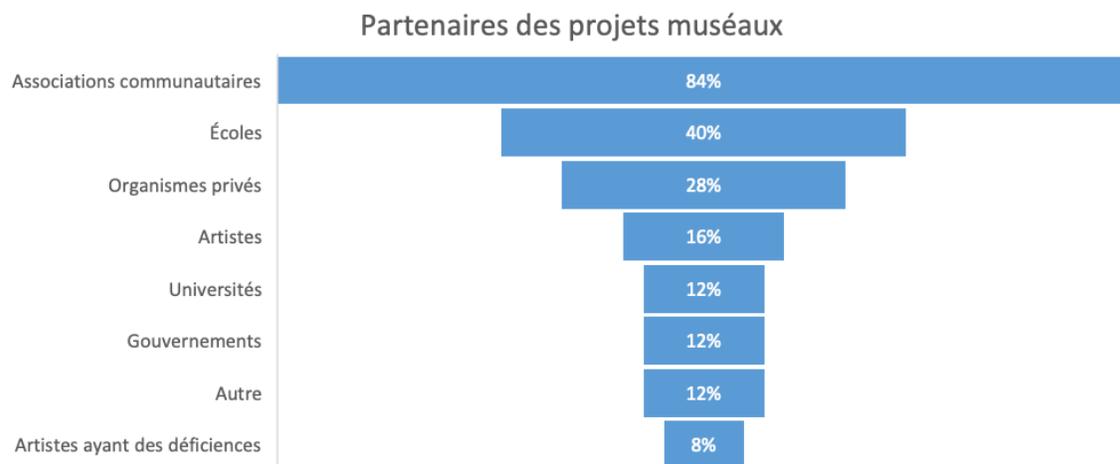
Pour approfondir cette question, nous avons demandé de fournir des exemples de projets mis en place pour les différentes fonctions muséales. En voici, une synthèse qui démontre la volonté des musées de répondre aux besoins de cette clientèle :

- Planifier des visites guidées adaptées à la clientèle ayant une déficience intellectuelle et troubles de la parole, de l'apprentissage, cognitifs et neurocognitifs, auditive, visuelle ainsi que les aînés;
- Organiser des ateliers de création pour les différents types de déficience;
- Développer des programmes éducatifs en classe d'adaptation scolaire (les animateurs se rendent dans les classes);
- Développer des programmes hors-les-murs (ex. visite de médiateurs dans des centres de personnes âgées à mobilité réduite afin de proposer des ateliers de fabrication de maquettes géantes sur diverses thématiques);
- Programmer des moments dédiés aux personnes ayant des déficiences plusieurs fois par année;
- Réaliser des expositions avec des artistes ayant des déficiences, avec différents organismes œuvrant auprès de personnes ayant différentes incapacités ou avec des clientèles peu scolarisées ou ayant peu d'accès à la culture;
- Adapter les textes (ex. taille de la police, hauteur des cartels, ajustement du contenu, etc.) et les outils de médiation pour faciliter la visite (ex. téléphone pour les malentendants);
- Ajouter dans les guides, le site web et autres outils de communication une section dédiée à l'accessibilité universelle;

- Publier les activités de la programmation dans des médias spécialisés;
- Mettre aux normes les bâtiments, des espaces muséaux et des sites lors des événements;
- Faire un marché de service avec une firme spécialisée en accessibilité universelle pour consultation lors de travaux de construction;
- Mettre en place des formations pour le service à la clientèle;
- Développer une politique d'embauche pour les personnes ayant des déficiences;
- Rechercher des financements pour soutenir le développement de projets en accessibilité universelle.
- Revoir les dispositions et l'interprétation des objets dans les collections.

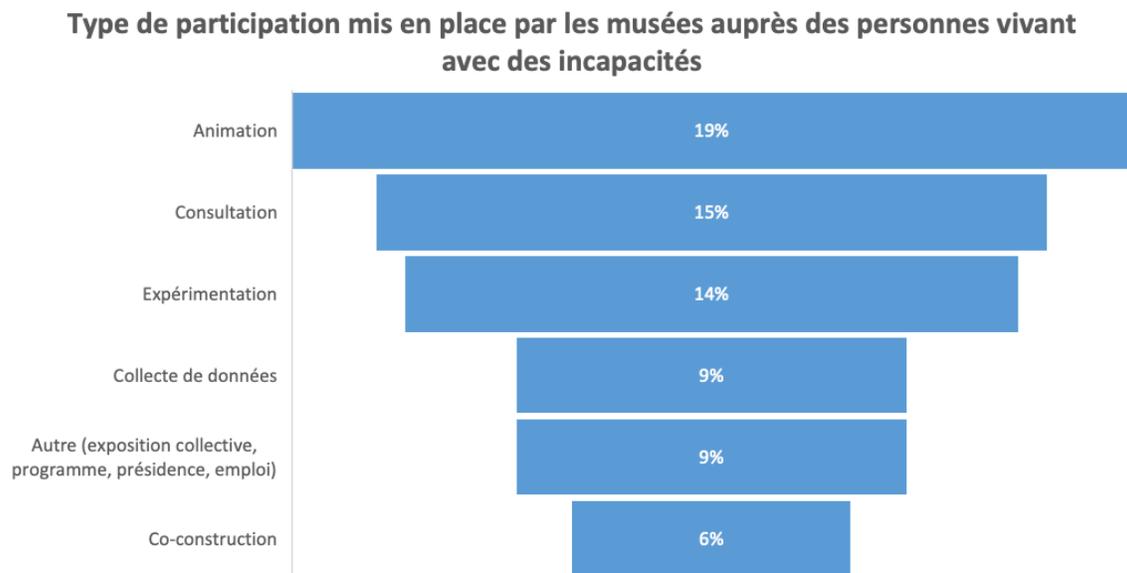
Notre compréhension de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les musées du Québec se structurant autour de certains programmes de financement, de certaines fonctions muséales et un format de visite de groupe autour d'accompagnateurs invitent à s'interroger sur le type de partenariat mis en place. À cet égard, alors que 58% ont réalisé leurs projets en interne, 32% ont créé des partenariats avec des organismes externes. Ainsi, il ressort que les associations communautaires sur le handicap (84%) et les écoles (40%) sont largement mobilisées par les acteurs muséaux (graphique 18). Dans la catégorie « autre », les répondants ont parlé des groupes d'aînés, de Kéroul et d'associations locales.

Graphique 18 : Partenaires des projets muséaux



Quand on parle d'inclusion dans les musées, cela implique également de réfléchir à la manière dont les personnes participent à la programmation et au fonctionnement de l'institution. Pour cette raison, il a été demandé si les musées avaient déjà impliqué des personnes ayant des déficiences à participer à des animations, des consultations, des expérimentations, des collectes de données, des activités de co-construction, voire d'autres types de pratiques. Il ressort que 41% des musées n'ont pas mis en place d'activités de participation et 22% ne le savent pas. En revanche, sur le total des répondants, 38% des musées ont mis en place au moins une de ces pratiques, principalement parmi les musées de 6 employés et plus (51%). La pratique la plus utilisée dans les musées est de les faire participer à des activités d'animation (19%). La consultation (15%) et l'expérimentation (14%) sont aussi mobilisées pour évaluer des projets (graphique 18).

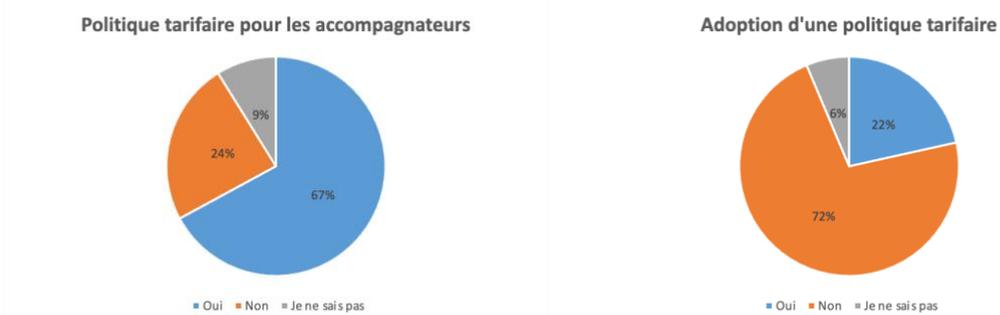
Graphique 18: Type de participation mis en place par les musées auprès des personnes ayant des incapacités



Enfin, quant à la mise en place d'une politique tarifaire spécifique, 72% des musées n'en ont pas mis en place (graphique 18). Les 22% qui en ont mis une en place sont les musées ayant un engagement formel en matière d'accessibilité universelle (51%) (graphique 20). Toutefois, 67% des musées, ayant un budget

d'au moins 500 000 \$ et de plus de 6 employés (81%), ont mis en place la carte d'accompagnement loisir (VATL ou CAL).

Graphique 20 : Position par rapport à une politique tarifaire dans les musées pour les accompagnateurs et les personnes ayant des incapacités



Pour les musées ayant mis en place une politique tarifaire, les mesures sont très variables, allant de la gratuité à une réduction.

- Les accompagnateurs ont à un accès gratuit;
- 15% de réduction est offert sur les tarifs réguliers pour les personnes ayant des incapacités et la gratuité est donnée à l'accompagnateur;
- 20% sur les réservations d'activités de groupe pour les organismes;
- Au cas par cas;
- Gratuit pour le participant et accompagnateur, réservations en présence, par téléphone ou par courriel;
- Gratuité pour toutes les personnes ayant des incapacités de même que leur accompagnateur;
- Ne s'applique pas: la visite des expositions est toujours gratuite pour tous.

Il ne semble pas exister de convention autour du tarif dans le monde des musées au Québec mis à part pour l'accompagnateur (encadré par le label VATL). Soulignons que pour les PAI, il n'existe pas de consensus à cet égard : entrer gratuitement, avoir un rabais ou payer comme tout le monde est très discuté entre les personnes ayant des incapacités.

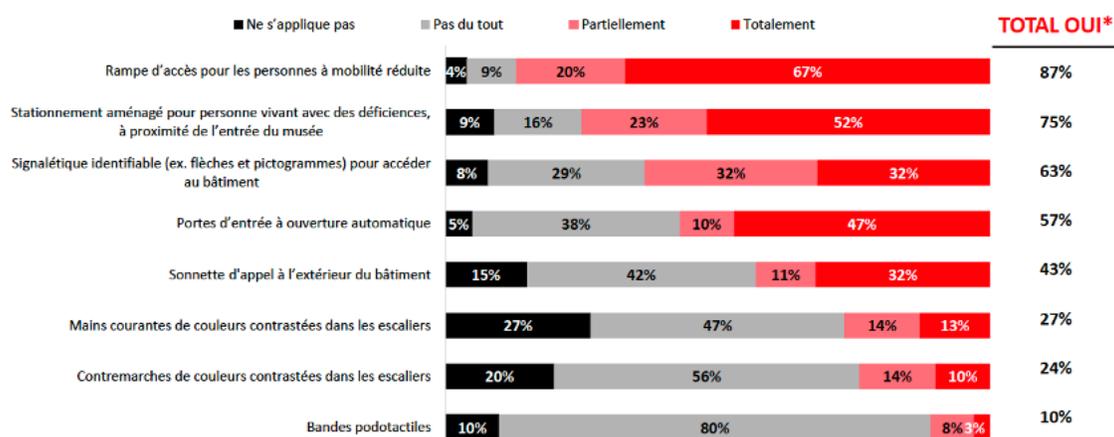
Pour conclure sur les pratiques muséales, les activités menées dans les musées se font majoritairement avec un accompagnateur (interne ou externe) ou dans le cadre d'une activité organisée préalablement (scolaire, association). Le type de groupe ciblé par les activités accessibles sont les adultes sans distinction d'âge et les enfants d'âge scolaire. Les activités concernent d'abord les déficiences intellectuelles et motrices puis visuelles et enfin auditives. Les fonctions muséales touchées par les projets accessibles sont les expositions et la médiation culturelle; vient ensuite les bâtiments et les événements. La participation des PAI dans les activités des musées se concrétise dans la participation à des activités d'animation, de consultation ou d'expérimentation. Quant à la politique tarifaire, la réflexion et la pratique n'en est qu'à ses débuts.

4.2.4 Aménagement de l'espace intérieur et extérieur

Du point de vue des répondants, l'aménagement des abords de leur musée est à 72% accessible, en particulier pour les musées ayant un budget d'opération de 500 000 et plus (88%) et ayant des ressources en matière d'accessibilité universelle (85%). Plus largement, les mesures d'adaptation extérieur, les résultats montrent que les installations comme la rampe d'accès, (87%) le stationnement aménagé (75%), la signalétique (63%) et les portes d'entrée à ouverture automatique (57%) sont totalement ou partiellement accessibles. Les adaptations comme les bandes podotactiles (10%), les contremarches de couleurs (24%), les mains courantes (27%) ou une sonnette d'appel extérieur (43%) ne sont pas beaucoup mises en place, voire pas du tout (graphique 21).

Ces installations répondent essentiellement aux personnes ayant des déficiences motrices. Les résultats mettent donc en avant le potentiel d'innovation pour les autres types de déficience en matière d'aménagement extérieur.

Graphique 21 : Niveau d'accessibilité des mesures d'adaptation extérieure (Rapport Léger, 2022)

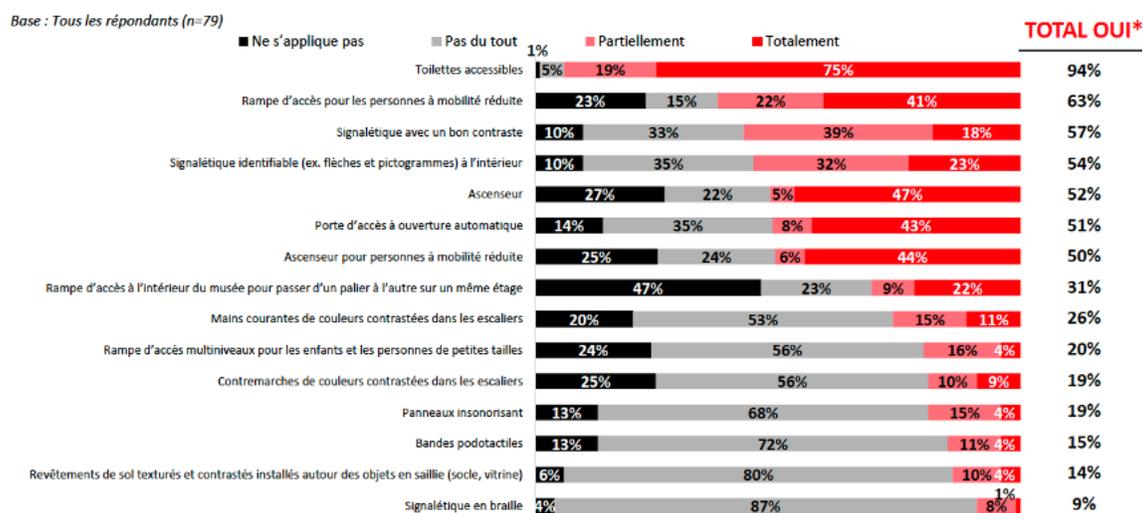


*Le TOTAL OUI correspond à la proportion de répondants ayant partiellement ou totalement mis en place des mesures d'adaptation.

32

Quant aux adaptations mises en place à l'intérieur du musée, les éléments totalement ou partiellement accessibles sont principalement : les toilettes (94%), la rampe d'accès (63%), la signalétique (57%), l'ascenseur (54%), la porte d'accès à ouverture automatique (51%) et l'ascenseur pour personnes à mobilité réduite (50%). Pour les autres installations, elles sont soit inexistantes, soit pas du tout accessibles : la rampe d'accès pour passer entre les paliers (31%), les mains courantes de couleurs dans les escaliers (26%), la rampe d'accès multinationaux (20%), les contremarches de couleurs (19%), les panneaux insonorisant (19%), les bandes podotactiles (15%), les revêtements de sol texturés et contrastés (14%) et la signalétique en braille (9%) (graphique 22).

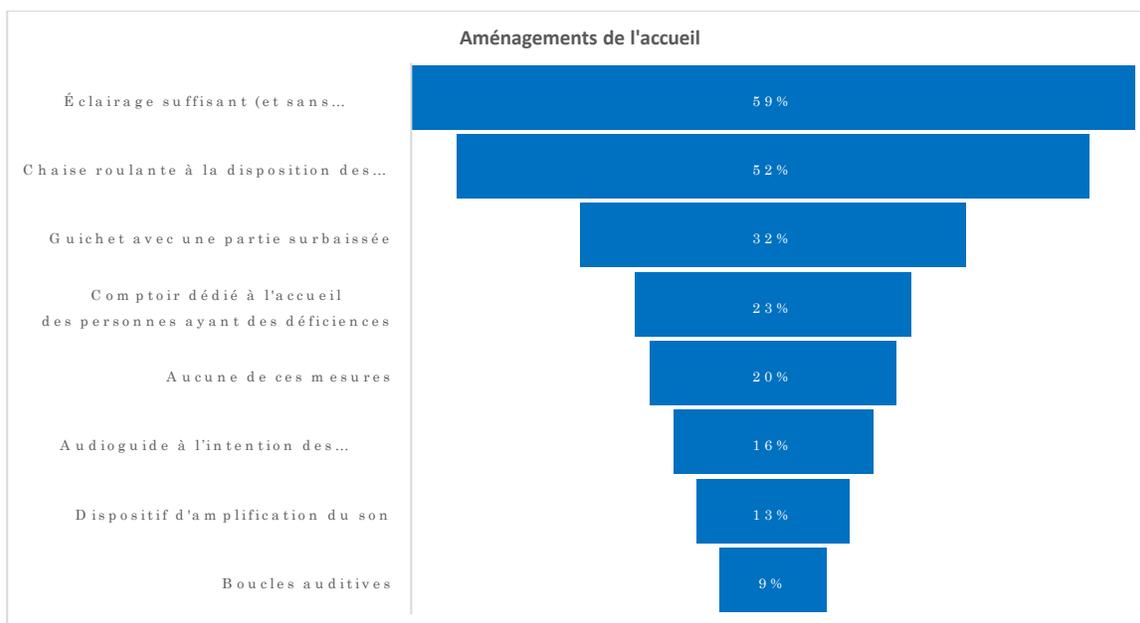
Graphique 22 : Niveau d'accessibilité des mesures d'adaptation intérieure (Rapport Léger, 2022)



*Le TOTAL OUI correspond à la proportion de répondants ayant partiellement ou totalement mis en place des mesures d'adaptation.

Au niveau de l'accueil, les aménagements se font dans l'installation d'un éclairage (59%) suffisant (et sans éblouissement), la mise à disposition de chaise roulante (52%) et le montage d'un guichet avec une partie surbaissée (32%). D'autres services sont offerts comme des audioguides pour les personnes malvoyantes (16%), des dispositifs d'amplification du son (13%) et moindrement des boucles auditives (9%). Mais dans 20% des cas, aucune mesure pour rendre l'accueil accessible n'est prise (graphique 23).

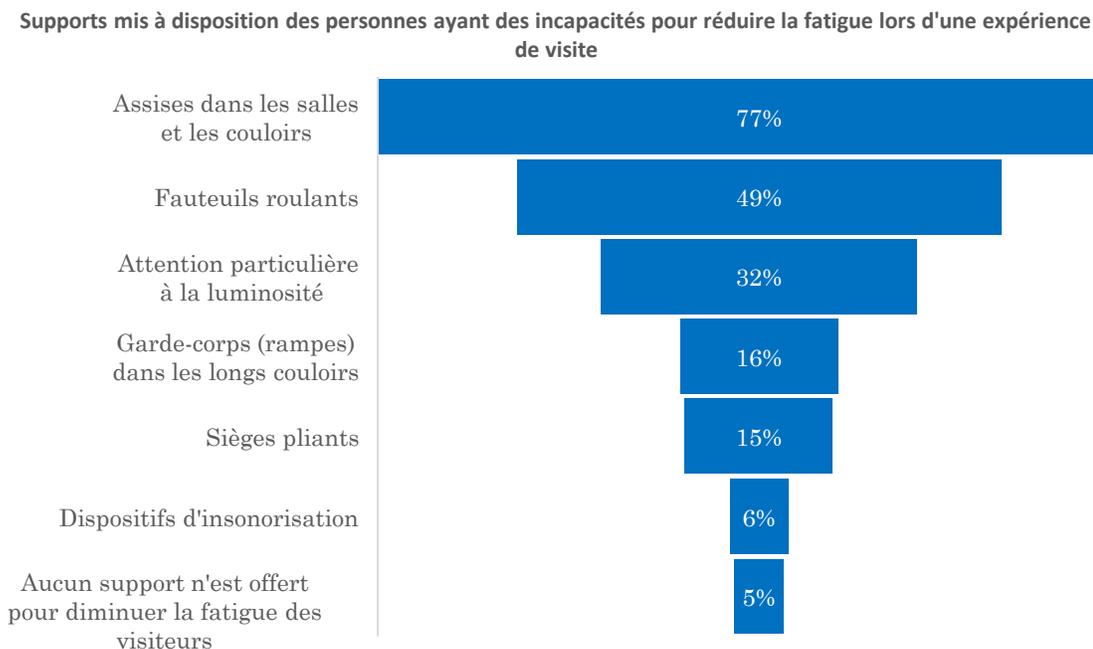
Graphique 23 : Mesures prises ou non en termes d'aménagement de l'accueil



Pour réduire la fatigue liée à l'expérience de visite, plusieurs supports sont mis à disposition tels que l'installation d'assise dans les salles et les couloirs (77%), la mise à disposition de fauteuils roulants (49%), la régulation de la luminosité (32%), la construction de rampes dans les longs couloirs (16%), la mise à disposition de sièges pliants (15%), l'installation de dispositifs d'insonorisation (6%) (graphique 24). Dans 5% des cas, aucun support n'est offert pour diminuer la fatigue des visiteurs.

Toutefois, elles ressemblent plus à des dispositions offertes à tous les publics qu'à un public avec des besoins particuliers. En plus, elles touchent encore essentiellement les déficiences motrices.

Graphique 24 : Mesures prises ou non pour réduire la fatigue liée à une expérience de visite



Pour conclure sur l'aménagement intérieur et extérieur des musées, les adaptations concernent avant tout les déficiences motrices et laissent donc une marge d'innovation pour les autres types de déficience. Il est important de noter, qu'au regard des besoins exprimés par les PAI dans une recherche précédente (Volet 1), les espaces accessibles qui respectent les normes en termes d'accessibilité universelle, ne sont pas toujours accessibles. Souvent, les salles des musées sont séparées par des distances relativement grandes faisant en sorte que la visite est fatigante. Des négociations sur les normes (esthétique, financière, humaine, etc.) se font lors de la finition des travaux d'aménagement. Notons que la signalétique (braille ou non), les sols texturés, les bandes podotactiles, les contremarches, les rampes multi-niveaux, les mains courantes de couleurs, les rampes d'accès ne sont pas des pratiques développées dans les musées au Québec. Finalement, l'aménagement accessible des expositions dépend de la formation, de la dynamique et de la volonté collective entre le commissaire d'exposition, le scénographe et l'équipe technique mobilisée, ce qui complexifie la mise en œuvre des actions.

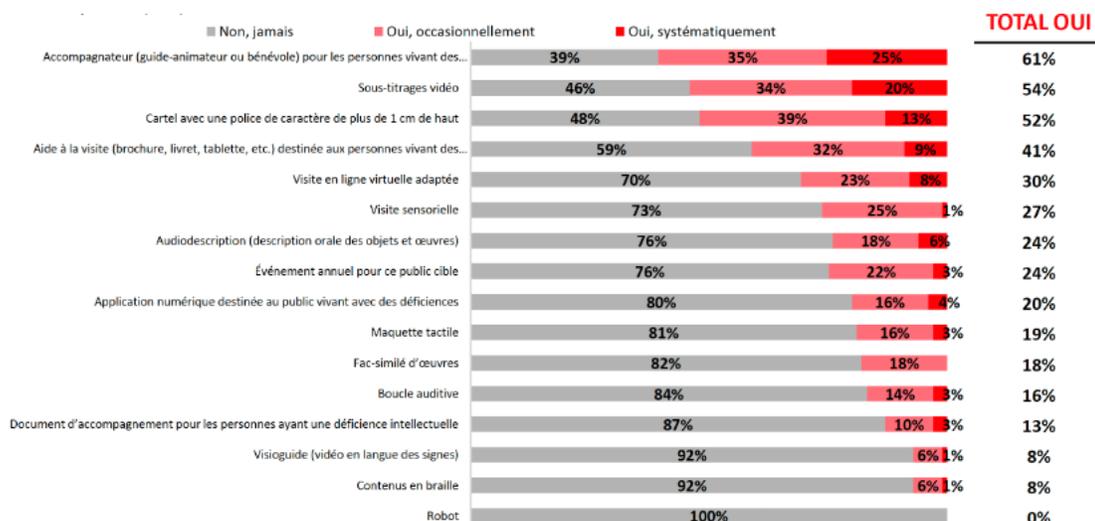
4.2.5 Accès au contenu culturel

Il a été demandé si au cours des dix dernières années, les différents supports ci-dessous (graphique 25) ont été mis en place dans les espaces d'exposition. Les adaptations installées systématiquement ou occasionnellement sont : un accompagnateur (61%), des sous-titrages vidéo (54%), des cartels avec une police de caractère de plus de 1 cm de haut (52%) et des aides à la visite (41%).

Les éléments jamais ou très peu développés sont : le robot, les contenus en braille, le visioguide, le document d'accompagnement pour les personnes déficientes visuellement, des boucles auditives, des fac-similés d'œuvres, des maquettes tactiles, des applications numériques accessibles, des événements annuels, l'audiodescription, des visites sensorielles.

Il est important de souligner qu'un des premiers besoins des PAI est d'avoir une personne pour les accompagner dans la visite et leur faire vivre une expérience avant les outils technologiques. En soit, les résultats démontrent d'une part que les musées répondent à ce besoin, mais d'autre part que le potentiel d'innovation pour les musées pour favoriser l'accès au contenu culturel est grand.

Graphique 25 : Différents supports mis en place dans les expositions (Rapport Leger, 2022)

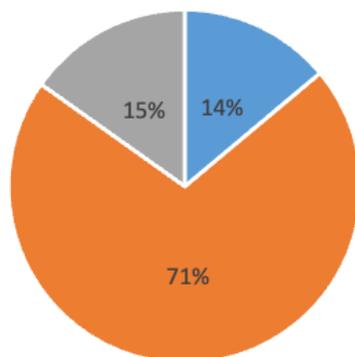


Qu'en est-il des actions en accessibilité universelle au niveau de la fonction conservation? Il apparaît que 71% des musées n'ont pas développé de pratiques en ce sens (graphique 26). 15% ne savent pas et 14% ont développé les activités suivantes sachant que les collections ne sont généralement pas accessibles au public :

- Mise aux normes du bâtiment de la réserve
- Mise à disposition d'un guide privé
- Mise en ligne des collections

Graphique 26: Actions accessibles universellement posées en lien avec la conservation

Actions accessibles universellement posées en lien avec la conservation



■ Oui ■ Non ■ Je ne sais pas

Cependant, aucune réflexion n'est menée sur la politique de collectionnement sur la thématique du handicap pour, comme par exemple, la manière d'acquérir des collections sur le handicap, d'artistes ou de personnalités ayant des déficiences qui ont marqué l'histoire du Québec.

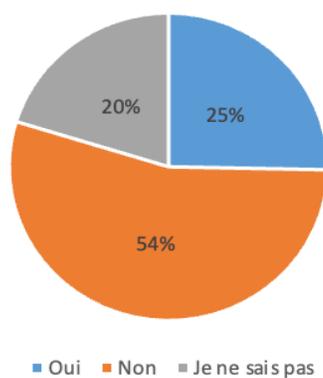
Enfin, il est intéressant de constater que seulement 25% des musées, en particulier ceux ayant un engagement et une certification Kéroul, ont mis en place des actions facilitant la lisibilité, la compréhensibilité et la visibilité des textes (exposition, site web, information, etc.). Pour les petits musées, le guide lit et interprète chaque panneau explicatif pour un visiteur ayant des incapacités. De manière générale, les actions nommées par les répondants se résument à :

- Choisir un vocabulaire accessible
- Décrire visuellement les œuvres
- Opter pour l'audio description et la transcription
- Choisir une grosseur de caractère minimum pour les cartels et autres textes d'exposition
- Choisir une typographie aisée à lire et un contraste suffisant en salle et sur le site web.
- Mettre aux normes le Site Web selon la norme WCAG 2.1 niveau AA
- Mettre les panneaux d'interprétation à une hauteur adéquate pour les fauteuils roulants
- Opérationnaliser un guide de conception inclusive pour normer les textes et le contenu
- Offrir des visites d'exposition virtuelle

Soulignons que certaines actions, comme les visites virtuelles, répondent peut-être plus aux personnes qui ne peuvent se déplacer, mais il n'est pas mentionné que les normes de présentation accessible sur les supports numériques sont respectées (graphique 27). Cette conception de l'accessibilité centré sur des problématiques physiques perdurent.

Graphique 27 : Existence d'actions facilitant la lisibilité, la compréhensibilité et la visibilité des textes

Existence d'actions facilitant la lisibilité, la compréhensibilité et la visibilité des textes

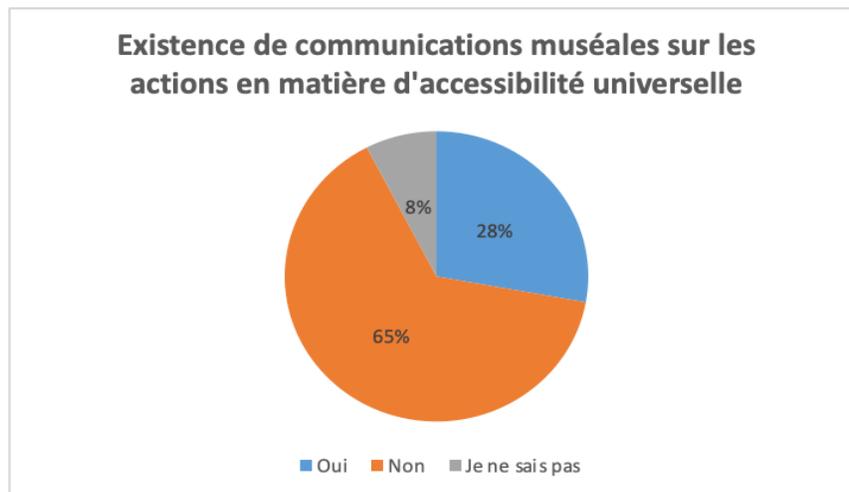


Enfin, nous avons voulu savoir si les musées du Québec communiquaient leurs actions en matière d'accessibilité universelle et par quel média. Il y a 65% des musées qui ne communiquent pas leurs actions (graphique 28). Il n'est donc pas étonnant que les personnes ayant des incapacités rencontrées dans le volet 1 de cette recherche n'ont peu ou pas entendu parler de ce qui est fait dans les musées autrement que par leurs associations ou leur milieu communautaire.

Et pour les 28% des musées qui communiquent, les moyens suivants sont mobilisés : les notes internes (59%), une section sur le site web (59%), un guide sur l'accessibilité universelle (18%), des réunions thématiques (14%), un agenda annuel présentant la programmation (14%) et autres (36%) : les réseaux sociaux, l'affichage sur la porte d'entrée ou la communication lors de la réalisation de projets spéciaux.

Pour communiquer, les termes d'accessibilité universelle (50%) et inclusion (50%) sont privilégiés. Musée pour tous, personnes ayant des incapacités, visiteurs à besoins particuliers sont plus rarement utilisés (9%).

Graphique 28 : Existence de communications muséales sur les actions accessibles universellement



Pour conclure sur l'accès au contenu culturel par les activités muséales et la communication médiatique, les musées répondent à un des besoins exprimés par les PAI qui est celui d'avoir une personne pour les **accompagner** dans la visite et leur faire vivre une expérience, et cela avant de mettre en place des outils technologiques. En soit, les résultats répondent à ce besoin, mais démontrent aussi le **grand potentiel d'innovation** pour les musées pour favoriser l'accès au contenu culturel.

Au niveau de **l'accès au contenu**, des efforts sont fait sur la luminosité, la taille des lettres sur les cartels (sujet controversé - certains vont utiliser les normes (WCAG 2.1 niveau AA, SMQ, Institut canadien de la conservation) pour adapter les textes, d'autres développent des normes internes (police, position du texte) et sur la simplification des textes (facile à lire et à comprendre pas ou peu développé). Toutefois, 55% des musées n'ont pas mis en place d'actions pour améliorer la lisibilité des textes.

Quant à la fonction de **conservation**, 71% des musées n'ont pas développés d'actions pour réfléchir autrement à l'accès aux collections et à la politique de collectionnement au-delà de l'aménagement accessible des réserves ainsi que la numérisation des œuvres et leur mise en ligne.

Finalement, au niveau de la **communication** des actions en matière d'accessibilité, elle est très faible et elle se fait par l'intermédiaire des réseaux sociaux – hors guide, livret sensibilisation, notes internes, réunions thématiques, section du site web. Par ces moyens, les musées rejoignent avant tout leur public cible au détriment des non-publics dont peuvent faire partie les personnes ayant des incapacités.

4.2.6 Retour de parole des participants au sondage

Nous avons donné la parole aux répondants pour savoir s'ils avaient des projets, des partenariats ou des commentaires à partager pour en savoir plus sur les freins et les facilitateurs à leur engagement. Il ressort de leurs réponses quatre catégories : des constats généraux, des besoins exprimés, d'autres propositions

de partenaires possibles et des pratiques communément partagées dans le secteur muséal.

Constats généraux

- Les musées sont conscients qu'ils doivent travailler pour améliorer leur accessibilité universelle.
- Les équipes petites ou grandes sont toutes prêtes à aider les personnes ayant des incapacités en proposant d'agir au cas par cas, d'organiser des visites personnalisées, etc.
- Les exigences sont trop grandes pour une petite institution qui reçoit peu de personnes ayant des besoins de services en lien avec l'accessibilité universelle. « On a déjà peine à opérer avec le mince financement obtenu sans exigences d'accessibilité ».
- Les petits musées sont surchargés de travail et n'ont pas assez de budget pour faire de tels projets. « La subvention de fonctionnement est insuffisante ».
- Pour des bâtiments patrimoniaux ou des lieux naturels protégés, ils demeurent difficiles à adapter complètement à cette clientèle. « C'est difficile parce qu'ils ne peuvent rien toucher dans ces lieux et ces espaces. Par exemple, il est impossible de modifier le bâtiment pour ajouter un ascenseur ». Pour y remédier, ils tentent de faire en sorte que les expositions et les ateliers soient accessibles.
- Les bâtiments de certaines institutions appartiennent à une tutelle (ville, entreprise, gouvernement). « Il est donc difficile de mener à des changements ou de procéder à des aménagements sans l'appui de la tutelle ».
- « Les financements spécifiques en région ne sont pas foisonnants ».
- En région, il n'y a pas toujours d'organismes pour accompagner sur l'accessibilité universelle. « Tout se fait à distance et prend donc du temps ».
- L'enjeu de l'accessibilité est complexe, mais important. « Nous avons une expertise auprès de certains groupes spécifiques, mais nous trouvons qu'il est difficile d'aspirer à l'universalité ».

Besoins exprimés

- Avoir une liste de partenariats avec les organismes suivants: déficience visuelle, déficience auditive, déficience motrice, déficience intellectuelle et troubles de la parole, de l'apprentissage, cognitifs et neurocognitifs.
- Savoir comment rendre le Jubé de notre église accessible par un monte personne ou un ascenseur.
- Connaître les ressources qui pourraient nous aider à créer des programmes ou augmenter notre accessibilité.
- Connaître les subventions disponibles pour des musées qui sont des organismes sans but lucratif.
- Avoir accès à des données fournies par les services de santé sur les clientèles à desservir, besoins particuliers, etc.
- Créer un guichet unique ou site web pour trouver les informations regroupées sur les normes, guides, ressources externes spécialisées pour aider les petits musées régionaux ayant peu de personnel à mettre en place de bonnes mesures et pratiques.
- Mettre plus de pression sur les organismes de tutelles (ville, entreprise, gouvernement, etc.) afin de procéder aux travaux de mise aux normes.
- Avoir un budget adéquat.
- Mettre en place des pratiques ou un système de communication sur les critères d'accessibilité universelle lors de prêts d'exposition.

Autres partenariats développés

- COMO (colours of Mama) qui offre des ressources aux communautés issues de l'immigration et/ou racialisées.
- Centre l'Escale qui se spécialise en intégration de personnes ayant un trouble de santé mentale pour concevoir une exposition de sensibilisation du public à l'accessibilité des personnes vivant une problématique en santé mentale.
- Go Rampe permet d'installer des rampes en aluminium au Québec, qui sont autoportantes et qui peuvent être installées sur les bâtiments patrimoniaux protégés.

Pratiques partagées dans le secteur muséal

Gouvernance

- Consulter des acteurs et des bénévoles dans le milieu afin de mettre en place une politique d'accessibilité universelle.
- Demander un audit à Kéroul.
- Intégrer la question de l'inclusion et de l'accessibilité au cœur du renouvellement stratégique.
- Réaliser un plan de développement des publics.
- Faire des appels à projet avec les services de l'organisme de tutelle (municipalité, entreprise, gouvernement).
- Offrir des espaces gratuitement pour que des organismes se réunissent chaque mois et organisent des ateliers de formations pour leurs membres.
 - Offrir des visites guidées gratuites de nos expositions courantes pour les membres de ces organisations, leur donnant ainsi un accès privilégié et intimiste aux expositions.
- Former notre personnel, chef, conseiller, guides annuellement.
- Adopter un programme d'embauche qui accueille la diversité et l'inclusion.

Bâtiment

- Numériser les espaces non accessibles (ex. grenier avec escalier casse-cou) pour les rendre disponibles en ligne.

Exposition

- Saisir l'opportunité du renouvellement de l'exposition permanente pour appliquer les normes de l'accessibilité universelle selon les moyens financiers.
- Développer des dispositifs adaptés dans l'exposition permanente.
- Traduire des cartels d'une exposition dans la langue des immigrants qui logent à proximité pour faciliter la visite par des travailleurs immigrants.

Médiation

- Développer des activités de médiation pour les personnes avec des déficiences.
- Réaliser des visites avec groupes ciblés ayant des incapacités.

- Créer des ateliers visant à permettre aux personnes ayant des besoins particuliers de vivre l'archéologie en la manipulant directement.
- Déplacer les ressources du musée dans des lieux comme les CHSLD afin de présenter des artefacts et photos historiques à des personnes ayant d'importantes contraintes au déplacement.
- Proposer des activités gratuites en tout temps pour éviter de penser une politique tarifaire spécifique.
- Adapter les ateliers lors des groupes scolaires ayant des enfants avec des déficiences.
- Offrir un audio-guide vidéo pour les personnes qui ne peuvent se déplacer à l'intérieur de nos bâtiments patrimoniaux.
- Adapter la visite aux besoins des visiteurs en ouvrant ou fermant les lumières, les portes, en donnant accès à un ascenseur, en demandant aux guides d'adapter le discours et le parcours.

4.2.7 Comparaison des besoins exprimés par les PAI et les répondants des musées

Dans cette dernière partie des résultats, nous avons souhaité comparer les besoins exprimés par les PAI (volet 1 de la recherche) à ceux des répondants des musées au questionnaire. Il ressort que les besoins différents, mais se rejoignent. Les répondants souhaitent à être plus informés, identifier les sources de financement, élargir la formation à tous les corps de métiers, adapter les normes et les exigences en matière d'accessibilité universelle pour les petites institutions patrimoniales. Enfin, ils ont besoin de connaître et faire connaître les actions existantes pour partager leurs bonnes et mauvaises expériences.

Tableau 7 : Comparaison des besoins exprimés par les PAI et les répondants des musées

Besoins exprimés par les équipes des musées	Besoins exprimés par les PAI
<ul style="list-style-type: none"> • Être informés des possibilités d'actions pour les différentes fonctions muséales • Connaître les sources de financement • Revoir les exigences pour les petites institutions ou institutions patrimoniales afin de pouvoir obtenir une certification adaptée à la réalité des institutions muséales patrimoniales. • Connaître les démarches pour engager l'organisation de tutelle pour initier des changements (ville) • Former les différents corps de métiers à la mise en exposition accessible et à la diversité des besoins des personnes ayant des incapacités • Faire connaître les actions accessibles pour être inspirés 	<ul style="list-style-type: none"> • Trouver l'équilibre entre la stigmatisation positive (offre spécifique) et l'inclusion (offre universelle) • Préconiser le contact humain plutôt que la technologie : informer, former et/ou embaucher de personnes ressources tel qu'un guide animateur, un accompagnateur, bénévole formé • Fournir des outils de médiation pour provoquer le plaisir intellectuel : audio-guide, feuillet explicatif des œuvres, bande audio dans toutes les expositions • Malgré ce qui est mis en place et semble être validé normativement, adapter certains espaces au niveau de la circulation et de l'accessibilité pour réduire les freins psychologiques² • Améliorer l'écho, l'éclairage, les contrastes et la luminosité dans tous les espaces et sur tous les supports • Développer des services ou outils pour une meilleure préparation avant la visite • Veiller au coût financier de la visite (stationnement, entrée, boutique, restaurant) et au coût organisationnel et personnel de la visite (horaire adapté, gratuité, entrée et stationnement) • Sonder et intégrer les usagers, avant, pendant et après, la conception des produits et services • Reconnaître les membres du personnel ayant des incapacités ou vivant avec des PAI (coming-out et fierté)

² Ex : comptoir d'accueil (hauteur), hall d'accueil (froid, impersonnel), escalier (inaccessible, impraticable), couloir (long, ascenseur trop petit, escalier dissuasif) salle de bain (automatisation savon et chasse, espace des toilettes), boutique, restaurant et restaurant (circulation, espace, espacement des tables et comptoirs), portes (bouton presseur), salle d'exposition (petits espaces pour diminuer le bruit), gérer des files d'attente dans l'exposition pour ne pas avoir le sentiment de déranger, installer des corridors podotactiles.

Pour conclure sur la parole des répondants, il est intéressant de constater que plus les musées sont grands, plus les actions en matière d'accessibilité sont développées et structurées. En effet, le changement vers l'accessibilité universelle nécessite des ressources substantielles pour parvenir à modifier les pratiques. Par ailleurs, ce n'est pas parce que les musées mettent en place des projets que la culture organisationnelle et les pratiques changent sur le long terme. Finalement, compte tenu des moyens, des expertises et du temps à leur disposition, les musées du Québec sont particulièrement engagés dans la mise en place d'actions visant l'accessibilité universelle, surtout en matière d'aménagement, de médiation et de mise en exposition.

5. Diagnostic et recommandations

Pour produire un diagnostic synthétique et des recommandations spécifiques et générales, un atelier collaboratif de maillage (n=67) organisé le 31 mai 2024 par Société inclusive a permis, en complément aux résultats de la recherche, de confirmer des freins et des facilitateurs ainsi que des actions à recommander aux différents acteurs œuvrant pour les musées du Québec. Ce plan de recommandation présente les freins et les facilitateurs ainsi que les considérations spécifiques et générales à l'accessibilité universelle des musées avant, pendant et après la visite (gouvernance, aménagement, pratiques muséales et accès au contenu culturel).

5.1 Freins et facilitateurs à l'accessibilité universelle des musées

Dans ce tableau 8, vous retrouverez les éléments de diagnostics qui sont des freins à la mise en œuvre de l'accessibilité universelle dans les musées ainsi que les éléments facilitateurs que les professionnels des musées mettent en place ou qu'ils mobilisent.

Tableau 8 : Freins et facilitateurs à l'accessibilité universelle des musées du Québec

Freins	Facilitateurs
Gouvernance	
<ul style="list-style-type: none"> - Haut taux du renouvellement du personnel dédié à l'accueil - Bas taux de mise en relation entre les équipes et les PAI pour éprouver les outils acquis lors des formations - Identification des incapacités invisibles difficiles sur le terrain - Formations ciblées sur certaines déficiences (motrices et intellectuelles) - Méconnaissance des effets réels des formations 	<ul style="list-style-type: none"> - Formation offerte au personnel de l'accueil et qui est en relation avec les publics - Plusieurs organismes du secteur des musées et du handicap proposent des formations susceptibles d'intéresser les musées (ex. Service compliqué de Kéroul pour le secteur touristique) - Conseils régionaux de la culture comme relais des formations en région - Recherches en sciences de la gestion sur les effets des formations en ressources humaines dans les organisations
<ul style="list-style-type: none"> - Fausse croyance en la nécessité d'être certifié Kéroul pour être agrémenté - Pas de financement dans le budget de fonctionnement - Pas de connaissance des critères en matière d'accessibilité universelle pensés et adaptés spécifiquement pour les bâtiments patrimoniaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'une politique EDI intégrant les enjeux stratégiques d'inclusion - Profite des projets pilotes ou du renouvellement des expositions pour développer des projets accessibles - Plus de la moitié des musées interrogés sont certifiés Kéroul et acceptent la carte accompagnement (VATL)

<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'action sur l'accessibilité universelle à reproduire annuellement 	<ul style="list-style-type: none"> - Agrémentation du ministère de la culture et des communications du Québec encourage les actions en matière d'accessibilité universelle
<ul style="list-style-type: none"> - Peu de connaissances de l'accès à des sources de financement en région - Peu de projets réalisés bénéficient de sources de financement 	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de plusieurs possibilités de financement au niveau municipal et gouvernemental (provincial et fédéral) recensés lors de ce projet de recherche
<ul style="list-style-type: none"> - Très peu d'études des besoins des PAI sont réalisées - Peu de musées font des partenariats sur cette question et si c'est le cas cela touche les déficiences motrices et intellectuelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositions élevées du personnel des musées pour agir à l'égard des PAI - Partenariats privilégiés avec le secteur du handicap, de l'éducation et de la santé
Freins	Facilitateurs
Aménagement	
<ul style="list-style-type: none"> - Normes de l'accessibilité universelle en matière d'aménagement ne sont pas gage de l'accessibilité des espaces et des contenus muséaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de guides de muséographie en accessibilité universelle pour le Québec et à l'international
<ul style="list-style-type: none"> - Pas de consultation des PAI dans les projets d'aménagement des bâtiments et des espaces d'exposition 	<ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du développement de partenariats avec le secteur du handicap pour bénéficier de conseil
<ul style="list-style-type: none"> - Bâtiments patrimoniaux ne peuvent pas ou peu être mis aux normes 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de l'enveloppe numérique pour donner accès à des lieux inaccessibles

	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des enveloppes pour mettre à jour les expositions permanentes pour inclure des actions et normes d'accessibilité
<ul style="list-style-type: none"> - Aménagements sont souvent orientés vers les déficiences motrices 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place de projets de recherche pour faire des diagnostics selon les déficiences - Partage entre les professionnels des bonnes pratiques (Congrès AMC, SMQ, revues professionnelles, etc.)
Freins	Facilitateurs
Pratiques muséales	
<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie du bricolage en matière de projets muséaux - Peu de partages formels sur les projets en communauté de pratique 	<ul style="list-style-type: none"> - Plusieurs projets structurants et innovants sont mis en place : visites guidées, ateliers de création, programmes éducatifs, programmes hors-les-murs, exposition avec des artistes ayant des déficiences, adaptation des textes, production de guides et autres outils de communication, formations, embauche, recherche e financement
<ul style="list-style-type: none"> - Des activités d'animation offertes au PAI ne les rejoignent pas 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de partenariat avec le milieu communautaire du handicap
<ul style="list-style-type: none"> - Peu de consultation des PAI pour s'assurer de la pertinence des projets pilotes 	<ul style="list-style-type: none"> - Développement progressive d'une démarche de consultation des PAI avant, pendant et après la

	conception d'un produit ou d'un service
- Les déficiences visuelles et auditives donnent moins lieux à des activités muséales	- Une expertise se fabrique selon les musées et en particulier pour les déficiences intellectuelles et motrices
- La majorité des musées n'ont pas mis en place de politique tarifaire	- Des mesures au cas par cas sont mis en place : réduction, gratuité - L'adoption de carte accompagnateurs (VATL ou CAL)
Freins	Facilitateurs
Accès à la culture	
- Peu de communication sur les projets en accessibilité universelle en dehors des médias et des réseaux habituels	- Mise en place d'une section dédiée à l'accessibilité universelle sur le site Web et les réseaux sociaux
- Formation offerte pour la mise aux normes du Site Web à un nombre restreint du personnel (ex : adjointe)	- Poursuivre la formation sur la mise aux normes des Site Web selon la norme WCAG 2.1 niveau AA à tous les corps de métiers
- Nécessité de passer par les associations du handicap pour faire connaître les actions muséales	- Développement progressif de partenariats et projets de recherche entre les musées et le secteur du handicap
- L'offre accessible se fait à la demande	- Sans adaptation, l'offre est assez diversifiée pour créer des interactions sociales avec tout le monde
- Les pratiques accessibles sont pas ou peu développées pour la	- Les pratiques accessibles sont développées pour les expositions,

<p>fonction de conservation et l'administration.</p>	<p>la médiation culturelle, le service à la clientèle, les bâtiments</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'objectif 2.7 « Assurer une meilleure inclusion de tous les talents » de la politique culturelle du Québec
<ul style="list-style-type: none"> - La visite autonome dans les musées n'est pas toujours aisée : des coûts organisationnels, logistiques, sociaux et culturels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des visites en groupe ou non en présence d'accompagnateur externe et interne - Des événements annuels ou au cas par cas destinés à ce public cible
<ul style="list-style-type: none"> - Seuls les musées certifiés Kéroul semblent mener des actions pour faciliter la littératie muséale (ex. choisir un vocabulaire accessible, décrire visuellement les œuvres, opter pour l'audio description et la transcription, choisir une grosseur de caractère minimum pour les cartels et autres textes d'exposition, choisir une typographie aisée à lire et un contraste suffisant en salle et sur le site web, mettre les panneaux d'interprétation à une hauteur adéquate pour les fauteuils roulants, opérationnaliser un guide de conception inclusive pour normer les textes et le contenu, offrir des visites d'exposition virtuelle, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'actions facilitant la lisibilité, la compréhensibilité et la visibilité des textes - Utilisation grandissant de l'outil scolarius pour faciliter la littératie des textes : https://www.scolarius.com/

5.2 Considérations spécifiques et générales pour mettre en œuvre l'accessibilité universelle

Dans ce tableau 9, vous retrouverez considérations spécifiques qui répondent aux besoins exprimés par les professionnels de musées pour mettre en œuvre l'accessibilité universelle à l'échelle de leur fonction et de leur institution. Les considérations générales relèvent plus de la responsabilité des autres secteurs du handicap, des élus et des chercheurs.

Tableau 9 : Considérations spécifiques et générales pour structurer une démarche de l'accessibilité universelle des musées au Québec

Considérations spécifiques	Considérations générales
Gouvernance	
<ul style="list-style-type: none"> - Obligation légale à fournir un plan d'action sur l'accessibilité universelle pour les sociétés d'État pour une durée de 5 ans - Mettre à jour un guide spécifique de mise en œuvre des plans d'actions pour tous les types de déficiences en fonction des pratiques muséales 	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un cadre légale spécifique pour structurer la démarche d'accessibilité universelle dans les musées
<ul style="list-style-type: none"> - Établir un budget pour l'accessibilité universelle à partir du budget de fonctionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Établir une enveloppe ministérielle comme pour le numérique
<ul style="list-style-type: none"> - Créer un comité d'accessibilité universelle au sein du musée incluant des représentants de chaque département et des experts en accessibilité pour coordonner et suivre les initiatives 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer un comité national d'accessibilité universelle pour développer une stratégie de la culture et de l'inclusion pour le Québec

- Développer une formation pour l'ensemble des corps de métiers et des équipes dirigeantes dans les musées	- Développer un diagnostic des effets positifs et négatifs des formations lorsque les personnes retournent travailler
- Mettre en place dans les évaluations de la fréquentation des éléments en lien avec l'accessibilité universelle	- Réaliser un sondage sur les pratiques culturelles auprès des différents PAI à l'échelle du Québec
- Mettre à disposition des listes des partenaires et des financements disponibles pour les musées	- Former et outiller les directions régionales de la culture à l'accessibilité universelle
- Encourager le partage d'expérience et de vécu du personnel en matière d'accessibilité universelle	- Revoir les modalités de reconnaissance du personnel des musées et en particulier des PAI
Considérations spécifiques	Considérations générales
Aménagement	
- Créer un comité d'accessibilité universelle représentant une diversité de personnes ayant des incapacités (représentants d'organismes).	- Développer une politique de l'accessibilité du secteur muséal incluant le cadre bâti, les abords du musée et les espaces administratifs et de visite
- Inclure ces personnes dans la prise de décisions	
- Établir un cadre de création de documents de planification à la visite	- Mettre à disposition des outils ou une liste des organismes spécialisés en signalétique accessible.

- Accepter l'approche des petits pas.	- Encourager dans les programmes de financement des actions en matière d'accessibilité universelle
- Varier les activités pour augmenter les liens avec les différentes personnes et groupes ayant des incapacités	- Créer un espace sur un site web (SMQ, MCC, Kéroul ?) et fournir une liste des pratiques innovantes dans les musées en matière d'accessibilité universelle
Considérations spécifiques	Considérations générales
Pratiques muséales	
- Encourager la démarche de consultation et d'expérimentation avec les PAI avant, pendant et après tout projet les concernant ou susceptibles de les intéresser	- Soutenir financièrement des projets de recherche en partenariat sur les différents modes de participation citoyenne des PAI dans les musées
- Développer une communauté de pratiques entre les musées du Québec et à l'international	- Développer une communauté de pratique entre les différents secteurs de la culture du Québec et à l'international
- Réfléchir à une politique tarifaire globale (stationnement, billet, boutique, restaurant, déplacement)	- Développer un programme national de soutien à la visite culturelle pour les PAI
- Identifier les pratiques existantes par type de déficience	- Réaliser un inventaire des pratiques muséales par déficiences à l'échelle du Québec
- Penser une politique de collectionnement en matière d'accessibilité universelle au-delà de l'aménagement des réserves	- Appliquer la politique de la culture du Québec « Partout la culture » sur l'accès et l'implication des artistes handicapés dans le secteur culturel (Objectif 2.7 : Assurer une

	meilleure inclusion de tous les talents)
Considérations spécifiques	Considérations générales
Accès à la culture	
- Mener une réflexion sur la politique de communication avec les non-publics	- Soutenir financièrement la mise aux normes des sites Web et des réseaux sociaux selon la norme WCAG 2.1 niveau AA
- Élaborer un réseau de partenaires locaux en matière d'accessibilité universelle	- Élaborer un réseau de partenaires nationaux en matière d'accessibilité universelle
- Développer une programmation inclusive et non stigmatisante	- Maintenir une offre culturelle foisonnante et diversifiée pour faciliter les interactions sociales
- Réfléchir à des « pass » de visite comprenant le coût du transport, du billet, du stationnement, du repas et de la boutique	- Entreprendre des partenariats entre le secteur de la culture, du handicap, du tourisme et de la santé pour opérationnaliser une démarche inclusive

6. Conclusion

Ce travail de recherche a permis de brosser un portrait général des actions menées par les musées du Québec. Il a permis de faire ressortir des freins et des facilitateurs à la mise en œuvre ainsi que des considérations spécifiques et générales. Et surtout, il donne aux personnes ayant des incapacités, aux chercheurs, aux responsables des musées, aux acteurs du secteur du handicap et aux acteurs politiques des données pour engager le passage d'une stratégie dite de « bricolage » vers une stratégie de changement structurant pour les différents réseaux impliqués dans la transition vers l'inclusion.

Le constat est que l'accessibilité universelle dans les musées au Québec se structure autour d'actions encadrées par des animateurs (internes ou externes au musée) et dirigées principalement vers les déficiences motrices et intellectuelles. La participation des PAI se résume d'abord par le fait de vivre des animations puis de plus en plus par le fait d'être impliquées dans la consultation et l'expérimentation de produits et services. Les fonctions muséales les plus impliquées sont donc les expositions, la médiation culturelle et l'aménagement des bâtiments. Les publics PAI rejoints sont essentiellement des adultes et des enfants d'âges scolaires. En effet, les principaux partenaires sont le milieu communautaire du secteur du handicap et le milieu de l'éducation. À cet égard, faute de financement spécifique, les projets d'accessibilité universelle sont généralement mis en place lors de la rénovation d'une exposition permanente ou lors de projets pilotes.

Les membres des équipes muséales sont sensibilisés et engagés pour agir avec les personnes ayant des incapacités. Toutefois, la formation concerne principalement les fonctions en lien avec le public. Les actions de la fonction conservation se résument à l'aménagement des réserves et à la mise en ligne des œuvres sans réflexion structurés autour de la politique de collectionnement et de l'accessibilité du site web hébergeant les œuvres numérisées. Les fonctions liées à l'administration (embauche et reconnaissance interne du handicap) développent peu d'actions en dehors de la sensibilisation du personnel et ne

peuvent développer une politique de reconnaissance des PAI car ils sont aux prises avec des enjeux de confidentialités des informations personnelles.

Selon la taille, le type, le budget, la localisation ou encore le nombre d'employés dans un musées, les actions vont varier. Bien qu'il existe des tendances générales mentionnées plus haut, le bassin de la population ciblée, l'accès à des financements, le soutien de la tutelle, le partenariat avec des organismes spécialisés locaux ou encore la formation des membres de l'équipe muséale conditionnent la normalisation des pratiques. Sans une loi, une politique, un plan d'action, un plan de financement, un plan de formation et une réflexion profonde sur ce que doit être l'accessibilité universelle dans les musées du Québec, les musées font, selon leur réalité, plus du bricolage à court terme pour structurer leur engagement réel, qu'une transformation de leurs cultures et leurs pratiques organisationnelles à moyen et long terme.

En effet, les raisons pour lesquelles les responsables des musées limitent leurs actions en matière d'accessibilité universelle sont le sentiment : 1) qu'ils ne peuvent pas tout faire au regard de l'implication et des ressources que cela demande ; 2) que les connaissances nécessaires pour répondre aux différentes types de déficience nécessitent, certes des formations, mais surtout d'accepter de renoncer à l'universalité de l'accès pour répondre à un public très spécifique à leur territoire ; 3) que l'accessibilité universelle ne concerne que les déficiences visibles au détriment des invisibles ; et enfin 4) que les actions menées avec toute la bonne volonté du monde n'arrivent pas à rejoindre le public cible.

En conclusion, la principale recommandation consisterait de la part des musées à revoir leur compréhension de ce qu'est l'accessibilité universelle pour dépasser les actions principalement dédiées aux déficiences motrices, de la part des PAI de toutes les déficiences à s'engager dans les musées pour les aider à mener les changements nécessaires, de la part des scientifiques à s'ouvrir à tous les types de musées et types de médiation au-delà des musées d'art et des technologies, à former des équipes pluridisciplinaires et à publier, de la part des politiques et des tutelles à s'engager politiquement, à soutenir financièrement et à valoriser les actions liées à l'inclusion muséale. Pour toutes et tous, gardons l'idée

que les règles sont un plancher pour innover et non un plafond, que la réflexion muséale sur toutes les déficiences est gage de créativité.

7. Annexe

Annexe 1 - les combinaisons des mots clés

MOTS-CLÉ 1	museum* OR museolog* OR exhibition*
MOTS-CLÉ 2	access* OR availab* OR barrier* OR affordability OR usability OR wayfinding OR obstacle* OR "universal design" OR "adapt* environment" OR equity OR inclusi* OR diversity OR ergonom*
MOTS-CLÉ 3	handicap* OR impair* OR disab* OR Blind OR Deaf OR "Hearing deficienc*" OR "Physical disab*" OR aphasia OR elder* OR "special need*" OR "cognitive impair*"
MOTS-CLÉ 3	needs OR need OR complaint* OR experience*
MOTS-CLÉ 4	Communication OR Language OR Education OR "Information Technolog*" OR "technology access" OR "Assistive technolog*" OR "Interactive museum exhibits" OR Signs OR symbols OR Signage OR "Communication in art"
MOTS-CLÉ 5	policy OR policies OR "action plan*" OR "access strateg*" OR program* OR guideline

8. Bibliographie

- Abud, J. V. T., De Oliveira, G. T. L., & Rocha, S. M. (2022). Museum, audio description and tactile resources for visually impaired people: accessibility of Room Aldemir Martins at UFC's Museum of Art (MAUC). *Entrepalavras*, 11(3), 12-31.
- Allen S., & J. Gutwill. (2004). Designing Science Museum Exhibits with Multiple Interactive Features: Five Common Pitfalls. *Curator* 47(2): 199- 212.
- Arksey, H., & L. O'malley. (2005). Scoping studies: towards a methodological framework. *International journal of social research methodology*, 8(1), 19-32.
- Association des musées du Canada (AMC). (2017). *TIP SHEET - Creating Accessible Museums*. https://saskmuseums.org/wp-content/uploads/2023/02/Creating_Accessible_Museums-Final.pdf
- Barreto R. (2000). *The Art of Universal Design. Public Art Review*. Designing for the 21st Century Conference. Providence, Rhode Island, from http://www.massart.edu/Documents/www.massart.edu/about_massart/urban_arts_institute/Barreto_UnivDesign_PAR23.pdf Retrieved April 22, 2013.
- Beauchemin, W-J, Maingnien, N. & N., Duguay. (2020). Portraits d'institutions culturelles montréalaises. Quels modes d'action pour l'accessibilité, l'inclusion et l'équité? *Monde Culturel*, Presses de l'Université Laval, 410 pages.
- Blaho-Ponce, C. (2013). La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap. *Téoros*, 32 (2), 104–115. <https://doi.org/10.7202/1036600ar>
- Bourges, J-L. (2011). « Musées et seniors : chronique d'une rencontre annoncée », *La Lettre de l'OCIM*, n°133, p. 24-30.
- Callender, A. (2015). Accessibility of Museums in Barbados. *International Journal of the Inclusive Museum*, 7(1).
- Cavazos Quero, L., Iranzo Bartolomé, J., & J. Cho. (2021). Accessible visual artworks for blind and visually impaired people: comparing a multimodal approach with tactile graphics. *Electronics*, 10(3), 297.
- CEMAFORRE. (2016). *Chaîne de l'accessibilité culturelle – Fiche pratique*. Paris : Pôle européen de l'accessibilité culturelle.
- Chen, H. X. & W. H., Chou. (2020). Exploratory design research for the blind and visually impaired visitor in exhibitions. *The Design Journal*, 23(3), 395-417.
- Chenu, R. (2017). *Musées et handicaps : les freins de l'accessibilité*. Master 2 expertise et médiation culturelle, sous la direction de Jean-Marc Levaratto, Département des Arts, UFR, Ars, Lettres, Langues (Metz), Université de Lorraine, 97 p.
- Chenu, R. (2018). « Musées et handicaps : les freins de l'accessibilité. Une enquête auprès de 127 musées », *Culture & Musées [En ligne]*, 31, mis en

ligne le 19 décembre 2018, consulté le 26 novembre 2019. URL: <http://journals.openedition.org/culturemusees/2140>

- Clary, K. S., & C. Dillian. (2021). Printing the Past: Building Accessibility and Engagement Through 3-D Technologies. *The Public Historian*, 43(2), 41-62.
- Colquhoun, H. L., Levac, D., O'Brien, K. K., Straus, S., Tricco, A. C., Perrier, L. & D. Moher. (2014). Scoping reviews: time for clarity in definition, methods, and reporting. *Journal of clinical epidemiology*, 67(12), 1291-1294.
- De Caro, L. (2012). Moulding the museum medium: Explorations on embodied and multisensory experience in contemporary museum environments. M.A. Thesis, University of Minnesota, http://blog.lib.umn.edu/sbielak/bielak_mirror%20museum/Moulding_the_Museum_Medium.pdf Retrieved April 22, 2013.
- Delin, A. (2002). Buried in the footnotes: the absence of disabled people in the collective imagery of our past. *Museums, society, inequality*, 84-97.
- Deng, L. (2017). Equity of access to cultural heritage: Museum experience as a facilitator of learning and socialization in children with autism. *Curator: The Museum Journal*, 60(4), 411-426.
- Eikelenboom, M., Wattel, R., & M., De Vet. (2019). Listening with your eyes: An accessible museum for Deaf and hard-of-hearing visitors. *The International Journal of the Inclusive Museum*, 12(3), 51.
- Erkilic, M. (2011). Conceptual challenges between universal design and disability in relation to the body, impairment, and the environment. *METU, Journal of the Faculty of Architecture*, 28(2): 181-203.
- Fougeyrollas, P., Boucher, N., Fiset, D., Grenier, Y., Noreau, L. & M. Phillibert (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains. Du concept d'accès à sa mesure. *Développement humain, handicap et changement social*, 21(1) : 5-28.
- Fougeyrollas, P. (2010) *La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap*. Québec : Presses de l'Université Laval, 315 pages.
- Fougeyrollas, P. (2018). Pour en finir avec le processus de production du handicap. *Mettre en œuvre l'équité et vivre la vulnérabilité. Spiritualité santé*, 11(2), 32-35.
- Gomes, B., Romani, E., Souza, A., & I. Liberalino. (2021). Communicational accessibility on science museums: Considerations on assistive technology. *Humanidades Inovacao*, 8, 261-272.
- Goss, J., Reich, C., Stoessel, S., & S. Iacovelli. (2012). *Universally Designed Museum Programming*, http://informal-science.org/reports/0000/0682/UDMP_white_paper_FINAL.pdf

- Grant, M.J. & A. Booth. (2009), « A typology of reviews: an analysis of 14 review types and associated methodologies », *Health Information & Libraries Journal*, Vol. 26 No. 2, pp. 91-108.
- Grenon, M-M., Ruel, J., Fougeyrollas, P., Normand, C.-L., Moreau, A-C. & A. Romero-Torres. (2020). Conceptualizing Access to and Understanding of Information [article soumis]. *Journal of Literacy Research*.
- Handa, K., Dairoku H. & Y. Toriyama. (2010) Investigation of priority needs in terms of museum service accessibility for visually impaired visitors. *British Journal of Visual Impairment* 28: 221-234.
- Hoskin, E., Singh, A., Oddy, N., Schneider, A. L. J., Trepanier, G., Trudel, C., & A. Girouard. (2020, April). Assessing the experience of people with autism at the Canada science and technology museum. In *Extended Abstracts of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-7).
- Kulesz, O. (2017). Les politiques culturelles à l'ère des plateformes numériques, dans *Re-penser les politiques culturelles: la créativité au cœur du développement*, UNESCO, chapitre 3, pp. 69-85.
- Kulik, T. K., & T. S., Fletcher. (2016). Considering the museum experience of children with autism. *Curator: The Museum Journal*, 59(1), 27-38.
- Lebat, C. (2012). *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments, et spectacle vivant*, Rapport d'enquête, Groupe de travail RECA, 2012, [en ligne] www.culturecommunication.gouv.fr/content/.../Enquete-RECA-DVprotocole2.pdf
- Levac, D., Colquhoun, H., & K., O'brien. (2010). Scoping studies: advancing the methodology. *Implementation science*, 5, 1-9.
- Liagre, F. (2003). *Partage dans Vivons ensemble nos vacances*, Campagne nationale Tourisme et Handicap, brochure Secr.tariat d'État au Tourisme, 13 pages.
- Mesquita, S., & M. J., Carneiro. (2016). Accessibility of European museums to visitors with visual impairments. *Disability & society*, 31(3), 373-388.
- Molina Villalba, C. (2019). Ocio inclusivo para personas en el espectro del autismo: algunas experiencias en museos. *Eikón/Imago*, 8(1).
- Pablos González, L., & O. Fontal Merillas. (2019). Evaluation of heritage education programs in museums for people with ASD. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 234-253.
- Pearson, J. (2005) *Representing the lives of disabled people in history*. Available at: http://www.colchestermuseums.org.uk/infodesk/downloads/HiddenHistory_Pearson.pdf (accessed 28 december, 2020)

- Prost, M. (2013). « Des seniors au muséum : une nébuleuse de projets », *La Lettre de l'OCIM*, n°149, p. 5-10.
- Puyuelo-Cazorla, M., Fiel, M. V., Durá, P. F., & H.B., Da Rocha Costa. (2018). Designing universal learning objects. In *ICERI2018 Proceedings* (pp. 6840-6846). IATED.
- Rappolt-Schlichtmann, G. & S-G., Daley. (2013). Providing access to engagement in learning: The potential of universal design for learning in museum design. *Curator: The Museum Journal*, 56(3), 307-321. DOI: 10.1111/cura.12030
- Rispal, A. (2020, avril 25). *Le « caring Museum », un nouveau concept pour un musée inclusif*. Invisibl.eu, scenography between people and arts. <https://invisibl.eu/fr/le-caring-museum-un-nouveau-concept-pour-un-musee-inclusif/>
- Robertson, Hamish L. (2015). *The Caring Museum: new models of engagement with ageing*, MuseumsEtc., 472 p.
- Rogers P. (2005) *Managing Access at the Museum: Disability and Institutional Boundaries*. *Museum Studies Program*, University of Toronto.
- Roppola T. (2012) *Designing for the Museum Visitor Experience*. Routledge: New York.
- Ruel, J., Gingras, F., Moreau, A. & M., Grenon. (2019). L'accès à l'information sous l'angle de sa compréhensibilité : lorsque l'émetteur rencontre le récepteur. *Éla. Études de linguistique appliquée*, 195, 285-303. <https://doi.org/10.3917/ela.195.0285>
- Schwartzman, R., & Knowles, C. (2022). Expanding accessibility: Sensory sensitive programming for museums. *Curator: The Museum Journal*, 65(1), 95-116.
- Shakespeare T. (2013) *The Social Model of Disability*. In *The Disability Studies Reader*, 4th Edition, Lennard J. Davis (ed.), New York: Routledge, 214-221.
- Silverman, F., & Tyszka, A. C. (2017). Supporting participation for children with sensory processing needs and their families: Community-based action research. *The American Journal of Occupational Therapy*, 71(4), 7104100010p1-7104100010p9.
- Soler Gallego, S., & M. O., Luque Colmenero. (2019). *Multisensorialidad en la Alhambra: visitas para personas ciegas y con baja visión a la exposición temporal de arte Bab Al-Saria*, Eikón Imago, Spain.
- Toker, S. (2000) *Universal Design in North American Museums with Hands-On Science Exhibits: A Survey*. *Visitor Studies Today* 7(3): 6-10.
- Tsapkini, K., Jarema, G. & E., Kehayia. (2004). Regularity re-visited: Modality matters. *Brain and Language*, 89(3): 611-6.

- Tymkiw, M., & T. Foulsham. (2020). Eye tracking, spatial biases, and normative spectatorship in museums. *Leonardo*, 53(5), 542-546.
- Vaz, R., Freitas, D., & Coelho, A. (2021). Visiting museums from the perspective of visually impaired visitors: experiences and accessibility resources in Portuguese museums. *The International Journal of the Inclusive Museum*, 14(1), 71.
- Verjus, P-M. et P. De Pachtère. (2013). « Les personnes âgées dépendantes : un nouveau public pour la CSTI ? », *La Lettre de l'OCIM*, n°149, p. 11-15.
- Weisen, M. (2008). « How Accessible Are Museums Today? », dans Helen Chatterjee (éd.), *Touch in Museums: Policy and Practice in Object Handling*, Oxford, Berg, p. 243-252.
- Woodruff, A. W. (2019). Finding museum visitors with autism spectrum disorders: Will art help in the search? *Museum and Society*, 17(1), 83-97.