



Les musées inclusifs : le cas du plan d'action sur l'accessibilité universelle du Musée national des beaux-arts du Québec

Aude PORCEDDA¹

Josée DUHAIME²

Citer cet article

Porcedda, A., Duhaime, J. (2023), « Les musées inclusifs : le cas du plan d'action sur l'accessibilité universelle du Musée national des beaux-arts du Québec », *Sociologie Visuelle*, n° 4, François Routhier et Pierre Fraser (éds.), Québec : Photo|Sociétés, pp. 187-206.

Affiliations

1 Université du Québec à Trois-Rivières. 2. Musée national des beaux-arts du Québec.

Résumé. — Notre article consistera à rendre compte du partage d'expériences entre l'équipe du MNBAQ, les usagers PAI (personnes ayant des incapacités), les experts et les scientifiques autour de l'accessibilité universelle. Il permettra de dégager des recommandations générales et spécifiques pour améliorer l'expérience de visite inclusive selon les limitations des personnes. Il expliquera les défis que le MNBAQ doit relever et les actions entreprises depuis la fin de la recherche pour initier le changement.

Mots clés : Accessibilité ; inclusion ; médiation ; musée ; PAI.

Dans le domaine muséal, plusieurs recherches font état des transformations en cours par rapport à l'accueil des non-publics¹⁻² et permettent déjà de déterminer certaines pistes à suivre, que ce soit au sujet de l'accès au bâti³⁻⁴⁻⁵⁻⁶⁻⁷⁻⁸, la

¹ Lamoureux, E. Saillant, F., Maignien, N. H-Levy, F (2021), *Médiation culturelle, musées, public diversifiés. Guide pour une expérience inclusive*, Gouvernement du Québec, URL : <https://tinyurl.com/2ntxrhtt>.

² Lapointe, M.-C., Luckerhoff, J. (2020), *Non-publics de la culture. Six institutions culturelles de la Mauricie à l'étude*, Québec : Presses de l'Université du Québec.

³ Barreto, R. (2000), *The Art of Universal Design. Public Art Review* [texte de communication], Designing for the 21st Century Conference (Providence, Rhode Island), URL : <https://tinyurl.com/4m7xwhxf>.

⁴ De Caro, L. (2012), *Moulding the museum medium. Explorations on embodied and multisensory experience in contemporary museum environments* [mémoire de maîtrise], Minneapolis: University of Minnesota.

⁵ Delin, A. (2002), « Buried in the footnotes: The absence of disabled people in the collective imagery of our past », dans R. Sandell (dir.), *Museums, Society, Inequality* New York : Routledge, p. 84-97.

⁶ Goss, J., C., Reich, S., Stoessel, S., Iacovelli, S. (2012), *Universally Designed Museum Programming* [livre blanc], Boston : Museum of Science.

⁷ Roppola, T. (2012), *Designing for the museum visitor experience*, New York : Routledge.

⁸ Tokar, S. (2002), « Universal design in north american museums with hands-on science exhibits : A survey », *Visitor Studies Today*, vol. 7, n°3, pp. 6-10.

conception universelle des expositions⁹ ou encore la médiation culturelle et du développement des publics¹⁰⁻¹¹⁻¹²⁻¹³⁻¹⁴. Quant aux travaux sur les besoins des personnes ayant des limitations communicationnelles telles les personnes autistes¹⁵, ils révèlent que certaines incapacités demandent des adaptations spécifiques qui peuvent entrer en contradiction avec les pratiques muséales. Enfin, des travaux plus généraux¹⁶⁻¹⁷⁻¹⁸⁻¹⁹⁻²⁰ montrent que les freins à l'accessibilité sont attribuables, d'une part, au regard que les PAI portent sur les musées, et d'autre part, à celui qu'adoptent les équipes muséales sur les PAI.

Au Québec, il est possible d'affirmer que les premiers gestes visant l'accessibilité ont consisté à éliminer les barrières architecturales²¹. En effet, l'adoption de lois et de politiques visant à assurer la pleine participation des PAI obligent les organismes publics du Québec à se structurer en adoptant une programmation, des plans d'action et des politiques spécifiques. Toutefois, certains responsables invoqueront les budgets serrés et soutiendront qu'il est difficile de justifier la concentration des ressources sur une faible proportion d'utilisateurs comme les PAI. D'autres, motivés par la conviction que les lieux culturels dans nos sociétés modernes favorisent l'épanouissement de soi et

⁹ Barreto, R. (2000), *op. cit.*

¹⁰ Bourges, J.-L. (2011), « Musées et seniors : chronique d'une rencontre annoncée », *La Lettre de l'OCIM*, n°133, pp. 24-30.

¹¹ Lebat, C. (2012), *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments, et spectacle vivant*, Rapport d'enquête, Groupe de travail RECA « Évaluation ».

¹² Prost, M. (2013), « Des seniors au musée : une nébuleuse de projets », *La Lettre de l'OCIM*, n°149, pp. 5-10.

¹³ Verjus, P.-M., De Pachtère, P. (2013), « Les personnes âgées dépendantes : un nouveau public pour la CSTI ? », *La Lettre de l'OCIM*, n°149, pp. 11-15.

¹⁴ Weisen, M. (2008), « How Accessible Are Museums Today? », *Touch in Museums: Policy and Practice in Object Handling*, Helen Chatterjee (éd.), Oxford, Berg: pp. 243-252.

¹⁵ Tsapkini, K., Jarema, G., Kehayia, E. (2004), « Regularity re-visited : Modality matters », *Brain and Language*, vol. 89, n°3, pp. 611-616.

¹⁶ Chenu, R. (2017), *Musées et handicaps : les freins de l'accessibilité* [mémoire de master 2], Metz : Université de Lorraine.

¹⁷ Handa, K., Handa, D., Yoshiko, T. (2010), « Investigation of priority needs in terms of museum service accessibility for visually impaired visitors », *British Journal of Visual Impairment*, vol. 28, pp. 221-234.

¹⁸ Kreis, S. (2012), *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*, Québec : Service de soutien aux institutions muséales, ressource en ligne, Collections de BANQ, URL : <https://tinyurl.com/mruppaauy>.

¹⁹ Lamoureux, E., Saillant, F., Maignien, N., H-Levy, F (2021), *op. cit.*

²⁰ Rogers, P. (2005), *Managing Access at the Museum: Disability and Institutional Boundaries* [mémoire de fin d'études], Toronto : University of Toronto.

²¹ Ministère de la culture et des communications, (2017).

l'accroissement de la qualité de vie²²⁻²³⁻²⁴, saisisront l'occasion pour développer de nouveaux services et produits à l'attention des PAI.

Ainsi, une fois les obstacles environnementaux, technologiques, sociaux et économiques levés, le musée veillerait à informer les différents publics, à former son personnel à l'accueil des PAI, à créer des partenariats avec des organismes spécialisés ou des organismes communautaires afin d'être en lien avec les besoins de sa communauté²⁵.

1. Les musées inclusifs

Si la muséologie a d'abord été centrée sur les problématiques de conservation et de mise en espace des collections, elle a intégré peu à peu la question du public en offrant des expériences multidimensionnelles et multisensorielles²⁶⁻²⁷. Ce souci pour l'éducation et la didactique sera plus fort en Amérique du Nord et en Angleterre, car le musée est établi pour le bénéfice de la communauté et non les collections comme en Europe. Ce mouvement conduit les musées en Angleterre et aux États-Unis à poser les premières initiatives à destination des publics vivant avec des incapacités visuelles²⁸. À cet égard, la Perkins Institution (1893), l'American Museum of Natural History de New York aux États-Unis (1909), le Sunderland Museum (1913) en Angleterre ou encore le Musée Ethnologique de l'Université Mc Gill au Québec (1932) se sont démarqués en offrant des activités aux personnes malentendantes²⁹.

Toutefois, il faudra attendre le début des années 1970 pour observer, dans le milieu muséal, une prise de conscience des inégalités sociales, notamment des incapacités vécues par les personnes vivant avec des séquelles de la guerre. En France, en Europe, comme aux États-Unis, l'accessibilité est d'abord portée dans trois domaines que sont le cadre bâti, les transports et l'information-communication³⁰. Ainsi, plusieurs musées font figure de références en matière d'accessibilité. Citons l'aménagement des espaces du Centre Pompidou (1977). Le Victoria and Albert Museum inscrivait dans sa

²² Liagre, F. (2003), *Présidente fondatrice de l'association Aventure et Partage dans Vivons ensemble nos vacances*, Campagne nationale Tourisme et Handicap, brochure Secrétariat d'État au Tourisme, 13 p.

²³ Blaho-Ponce, C. (2013), « La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap », *Téoros*, vol. 32, n° 2, DOI : <https://doi.org/10.7202/1036600ar>, pp. 104-115.

²⁴ Beauchemin, W.-J., Maingnien, N., Duguay, N. (2020), *Portraits d'institutions culturelles montréalaises. Quels modes d'action pour l'accessibilité, l'inclusion et l'équité ?*, Québec : Presses de l'Université Laval.

²⁵ Ruel, J., Gingras, F., Moreau, A.-C., Grenon, M.-M. (2019), « L'accès à l'information sous l'angle de sa compréhensibilité : lorsque l'émetteur rencontre le récepteur », *Études de linguistique appliquée*, vol. 195, n°3, pp. 275-293.

²⁶ De Caro, L. (2012), *op. cit.*

²⁷ Lebat, C. (2018), « Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires », *Héritage culturel et muséologie*, Université Sorbonne Paris Cité, p. 189.

²⁸ Hudson, K. (1975), *A social history of museums: what the visitors thought*, Atlantic Highlands, N.J.: Humanities Press, p. 6.

²⁹ Lebat, C. (2018), *op. cit.*, p. 194.

³⁰ Folcher, V., Lompré, N. (2012), « Accessibilité pour et dans l'usage : concevoir des situations d'activité adaptées à tous et à chacun », *Le travail humain*, 75, DOI : <https://doi.org/10.3917/th.751.0089>, pp. 89-120.

mission, dès les années 1980, les concepts suivants : accès, inclusion et diversité. Quant au Musée national des sciences, des techniques et des industries de La Villette (France), il a rédigé en 1984 une Charte des personnes handicapées. Des expositions ont été réalisées comme *Vue d'un autre œil* au Musée de la Civilisation de Québec en 1989. Enfin des espaces de visite ont complètement été dédiés aux personnes vivant avec des incapacités, telles que les incapacités visuelles avec la création de la galerie tactile du Louvre à Paris (1995). Les exemples peuvent être multipliés, mais ce qu'il est important de retenir, c'est l'émergence d'une réflexion partagée par les professionnels du secteur muséal autour de la problématique commune qu'est l'accessibilité universelle³¹.

Depuis une dizaine d'années, un nouveau courant de la muséologie préconise de dissoudre le primat de la conservation des bâtiments et des collections afin de se recentrer vers les publics : l'acquisition de cette fonction sociale force les musées à être au service du développement de la société en étant en lien avec l'environnement naturel et social qui [les] entoure³² ». C'est de cette manière que le mouvement des musées bienveillants s'impose³³. Le concept de musée bienveillant — plus connu sous l'appellation *caring museum*³⁴⁻³⁵ — amène les musées à favoriser les capacités et la démarche d'autonomie face à l'art, l'histoire ou la science de leurs visiteurs, quels que soient leur âge ou leur origine sociale. Ainsi, l'année 2022 ancrera ce mouvement au niveau international lors de la modification de la définition des musées :

« Un musée est une institution permanente, à but non lucratif, au service de la société, qui se consacre à la recherche, la collecte, la conservation, l'interprétation et l'exposition du patrimoine matériel et immatériel. Ouvert au public, accessible et inclusif, il encourage la diversité et la durabilité. Les musées opèrent et communiquent de manière éthique et professionnelle, avec la participation de diverses communautés. Ils offrent à leurs publics des expériences variées d'éducation, de divertissement, de réflexion et de partage de connaissances³⁶ ».

Dans le contexte du handicap, un musée bienveillant devient théoriquement un musée qui accueille les visiteurs, en prend soin tout comme avec leurs employés, leurs communautés et leurs partenaires, s'adapte à leurs incapacités et stimulent leurs

³¹ Lebat, C. (2018), *op. cit.*

³² Meunier, A., Soulier, V. (2010), « Préfiguration du concept de muséologie citoyenne », *Histoire, musées et éducation à la citoyenneté*, sous la direction de Cardin (Jean-François), Éthier (Marc-André) & Meunier (Anik), Québec : Multi-Mondes, p. 313.

³³ Lamoureux, E., Saillant, F., Maignien, N. H-Levy, F (2021), *op. cit.*

³⁴ Robertson, H. L. (2015), *The caring museum: New models of engagement with ageing*, Cambridge et Édimbourg : MuseumsEtc.

³⁵ Rispal, A. (2020, 25 avril), *Le 'caring museum', un nouveau concept pour un musée inclusif* [billet de blogue], *Invisibl.eu*.

³⁶ Conseil international des musées [ICOM] (2022, 24 août), *L'ICOM approuve une nouvelle définition de musée*, paragr. 2, URL : <https://tinyurl.com/3h3dcxfx>.

compétences. Les responsables des musées sont alors invités à repenser l'aménagement et l'accessibilité de leurs architectures, de leurs expositions, de leurs activités de médiation, mais également à repenser la nature de leurs partenariats, la formation de leurs employés et plus globalement la gestion de l'institution.

Toutefois, l'expérience de visite des PAI et leur participation sociale sont freinées par les dépenses secondaires (ex. payer le transport, un accompagnateur, etc.), la planification du trajet pour se rendre du domicile au lieu culturel, par la disponibilité conditionnelle d'un tiers ou encore par le degré d'autonomie. Le musée, comme organisation, crée, de par son fonctionnement, plusieurs obstacles, tels que la manière de penser les politiques tarifaires, les difficultés environnementales pour accéder et se déplacer dans le musée, mais également les difficultés techniques (utilisation des applications non accessibles), financières (budget non prévu en amont), humaines (personnes non formées), de communication (expliquer les adaptations ponctuelles à tous lors d'un événement) ou encore d'information (partage des conditions d'accueil à l'ensemble du personnel). Les contraintes sont également liées à l'environnement avoisinant dans lequel le musée existe et sont occasionnées par des difficultés institutionnelles (visions, financements, expertises), sociétales (représentation, éducation, civisme) ou encore sociocognitives (supports d'apprentissage, types de communication, compréhension des besoins des différents types d'incapacités).

2. L'accès inclusif au Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ)

Au Québec, la première loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées est adoptée en 1978, créant ainsi l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), qui veille à offrir des services, à informer et conseiller les personnes présentant un handicap afin de favoriser leur intégration scolaire, professionnelle et sociale³⁷. En 1984, la première politique, *D'ensemble À part..., égale* est adoptée dès lors et permettant de sortir d'une approche biomédicale du handicap à une perspective de citoyenneté, de droits de la personne et d'égalité des chances. En 2004, le projet de loi n°56 oblige les ministères, les municipalités, les entreprises de transport en commun, les établissements scolaires et les, Sociétés d'État à rendre annuellement des comptes sur les mesures adoptées pour favoriser l'accès, l'intégration et la participation des personnes ayant des incapacités.

En tant que Société d'État, le Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ) a l'obligation de fournir un plan d'action annuel visant à améliorer son accessibilité aux publics en situation de handicap, et ce, depuis 2009. Le dossier de l'accessibilité universelle a alors été sous la responsabilité du service des ressources matérielles. En

³⁷ OPHQ (2017), *Les personnes avec incapacités au Québec. Prévalence et caractéristiques de l'incapacité*, vol. 1, Drummondville : OPHQ.

2018, le MNBAQ a été accrédité par l'organisme Kéroul, qui évalue l'accessibilité des lieux touristiques grâce à l'aménagement bâti et l'offre d'entrées gratuites aux accompagnateurs des personnes ayant des incapacités. Le MNBAQ s'est alors engagé à mettre l'accessibilité au cœur de son plan stratégique et de son plan d'action. Plusieurs projets sont développés, particulièrement au niveau de la médiation culturelle, par l'amélioration d'une programmation favorisant la création et la diffusion de projets artistiques inspirés de la collection nationale. Les groupes visés sont les PAI, les personnes vivant avec une problématique de santé mentale et les groupes marginalisés. Dans ce contexte, des rencontres artistiques de répit en mode virtuel, accessibles, ont été offertes aux PAI par l'intermédiaire des organismes communautaires ainsi qu'au grand public. Par-là, les gens pouvaient, à l'aide d'une art-thérapeute, se ressourcer grâce à la beauté³⁸. Des exemples de projets réalisés par le MNBAQ sont présentés ci-dessous :

- accès-musée : un programme pour accueillir gratuitement les clientèles en structurant des partenariats avec les organismes communautaires ;
- s'inspirer : un projet qui touche les 18-30 ans vivant avec des problématiques de santé mentale ;
- parcours sensoriel : un projet pour les personnes ayant une déficience visuelle qui propose un parcours sensoriel de sept stations interactives, présentant certaines œuvres d'art à découvrir grâce à des dispositifs sonores, en braille, et tactiles (avec la firme Tactile Studio) ;
- InterG : un projet aidant à combattre l'isolement chez les aînés tout en stimulant la création d'échanges et de rencontres intergénérationnelles avec les tout-petits.

L'évolution de l'action muséale du MNBAQ en matière d'accessibilité universelle peut se résumer en trois étapes qui sont autant de niveau d'engagement. Dans un premier temps, le MNBAQ a procédé à des adaptations physiques et a offert la gratuité aux accompagnateurs des PAI. Le responsable de ce dossier appartenait à la direction des ressources matérielles. Des formations de Kéroul étaient offertes aux employés du service à la clientèle. Toutefois, les différents types d'incapacités, autres que motrices, n'étaient pas prises en compte.

Dans un deuxième temps, la direction de la médiation a concentré ses actions pour bâtir des liens avec la communauté et co-construire des activités et des services plus adaptés à une plus large diversité d'incapacité. Des ressources en médiation ont alors été embauchées pour faciliter l'adaptation de l'offre en fonction des différents types d'incapacité et le développement des liens avec le milieu communautaire. Néanmoins, force est de constater que les actions de médiation ne permettent pas un renouvellement

³⁸ Musée national des beaux-arts du Québec (2020), *Un musée ancré dans sa communauté*, Rapport annuel 2019-2020, URL : <https://tinyurl.com/54vrm7xm>, p. 50.

des pratiques muséales dans leur ensemble. En effet, la mise en place de services et de produits n'entraîne, ni une transformation de la perception du handicap dans la culture organisationnelle, ni une généralisation dans les pratiques. Il est donc possible, pour un corps professionnel, un service ou une direction de maintenir son fonctionnement sans considérer l'accessibilité universelle, voire pour un musée de limiter les actions lorsque la priorité est moins soutenue par l'équipe de direction. La transversalité, que l'accessibilité universelle, impose est difficilement conciliable, à court et moyen terme, avec la nécessité de maintenir le fonctionnement du musée.

Dans un troisième temps, le MNBAQ souhaite que l'accessibilité universelle s'inscrive durablement dans un projet collectif plutôt que dans des actions isolées et ponctuelles. Dans ces conditions, la direction générale a inscrit l'accessibilité universelle dans la planification stratégique. Ce troisième niveau d'engagement inviterait à faire de l'accessibilité universelle une valeur à part entière, de reconnaître les membres du personnel vivant avec des incapacités et de faire en sorte que l'accessibilité universelle devienne, à court et moyen termes, un symbole de fierté, et permette, à long terme, de contribuer à la participation sociale du plus grand nombre.

3. Notre cadre théorique et méthodologie ainsi que les participants à cette recherche

Pour penser les musées inclusifs dans le cadre de ce projet de recherche, le modèle de développement humain : *Processus de production du handicap* (MDH-PPH)³⁹, combiné à la chaîne de l'accessibilité culturelle⁴⁰ a permis de considérer, avant, pendant et après l'expérience de visite, l'ensemble des dimensions systémiques (macro-environnement sociétal, microenvironnement personnel, méso-environnement communautaire) interagissent avec les caractéristiques personnelles de chaque personne dans la réalisation de leurs habitudes de vie. Qu'ils s'agissent du coût de l'activité culturelle (abordabilité), de l'offre de transport collectif ou adapté, des espaces, des expositions ou des services de restauration (disponibilité), de l'accueil des personnes ayant des incapacités par les employés du musée (acceptabilité), de l'environnement muséal (accessibilité) et des adaptations mises en place (adaptabilités). Ainsi, l'accès inclusif vise la pleine participation sociale, citoyenne et culturelle et l'exercice du droit à l'égalité pour toutes les personnes : c'est donc un projet de société et une responsabilité collective⁴¹.

³⁹ Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., et als. (2019), « Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs », *Développement humain, handicap et changement social*, vol. 25, n°1 : pp. 161-175.

⁴⁰ Blaho-Ponce, C. (2013), *op. cit.*

⁴¹ Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., et als. (2019), *op. cit.*

Dans ce cadre, notre devis qualitatif s'est basé sur une étude de cas au MNBAQ dans une démarche de recherche-action. Entre juin 2021 et février 2022, grâce au partenariat avec ce dernier et le Regroupement des organismes pour personnes handicapés de la région de la Capitale Nationale (ROP-03), nous avons conduit quatre groupes de discussions avec les employés du musée (n=12), réalisé des observations (n=13) et complété un questionnaire avec les PAI sur leur expérience en suivant le parcours d'accessibilité avant, pendant et après leur visite, ainsi que demandé à trois experts des rapports d'analyse du contenu (littérature), de l'architecture (ergothérapie) et du point de vue du milieu associatif. L'ensemble des données a été triangulé afin de faire ressortir les freins et les facilitateurs à l'expérience muséale pour les PAI. De là, nous avons pu formuler des recommandations pour optimiser l'accès au contenu et au bâtiment et proposer des stratégies de gestion du musée dans ce domaine.

Nous avons ainsi rencontré les trois groupes de participants suivants : les personnes ayant des incapacités, les employés et les experts. Les treize PAI étaient majoritairement des femmes (61 %) de 60 ans et plus (31 %) avec une scolarité de niveau universitaire (31 %) et des types d'incapacités variés au regard de l'ensemble des participants : mixte (23 %), moteur (15 %), visuel (8 %) et auditif (15 %). Les participantes féminines se sont majoritairement déplacées avec leur propre véhicule (46 %) et sont venues seules, en couple ou entre amies. Quant aux participants masculins, le type d'incapacité majoritaire est d'origine motrice (23 %). Âgés principalement de 60 ans et plus (60 % des hommes), leur scolarité est de niveau collégial (40 %), secondaire (40 %) et primaire (20 %). Leur visite s'est faite en couple ou avec un ami. Ils ont privilégié le transport adapté (39 % des participants masculins) pour se rendre au MNBAQ. Plus globalement, nous avons constaté, en fonction du type d'incapacités, les faits significatifs suivants :

- les personnes présentant une incapacité motrice sont les plus représentées dans notre échantillon que celles présentant une incapacité psychologique ;
- seule une personne de 60 ans et plus est venue faire la visite avec sa propre voiture, présentant une incapacité motrice et son niveau scolaire est collégial, alors que toutes les autres personnes étaient accompagnées ;
- les personnes accompagnées (en couple ou avec un accompagnateur) ont majoritairement utilisé leur propre véhicule ;
- le transport adapté a majoritairement été utilisé par les personnes ayant une incapacité motrice ou visuelle.

Dans le cadre de quatre focus groupes, les douze employés de la conservation, de la médiation, du service à la clientèle, de la sécurité, des ressources humaines, des ressources matérielles et de la boutique ont répondu à nos questions sur leur travail, sur leur perception et leur compréhension de l'accessibilité universelle, et sur leur

sensibilisation à cet enjeu. Leurs connaissances des actions posées au MNBAQ et leur avis sur les conditions de succès et d'échec pour la mise en œuvre de l'accessibilité universelle, sur les actions à prioriser et sur les éléments à éviter dans la gestion du changement au sein du MNBAQ y ont également été abordés.

Enfin, un expert en ergothérapie pour analyser les lieux, un expert en littératie pour analyser les textes et le site Web, ainsi qu'un expert du milieu associatif pour analyser l'expérience muséal ont été mandatés afin de partager leurs recommandations en matière d'accessibilité muséale. En les convoquant, l'idée était double, soit (1) de confronter la norme à la réalité de l'expérience de visite, et (2) d'outiller le MNBAQ avec des recommandations partagées par les professionnels du handicap.

4. Les résultats et les recommandations issus de la recherche

Avant la visite : les usagers doivent s'organiser seuls

L'évaluation de cette portion du parcours s'est faite sur le plan de la planification de la venue des participants, qui devaient consulter le site Internet du MNBAQ et préparer leur déplacement de leur domicile à l'entrée du musée.

Que ce soit pour les visiteurs, pour les employés ou pour les experts, l'accès au contenu sur le site Internet pour aider à la préparation de la visite ne semble pas optimal, voire pourrait se révéler être un obstacle à la planification de la visite. Le contenu n'est ni lisible ni compréhensible ou accessible sans formation ou connaissance préalable. Les personnes rencontrées suggèrent de mieux organiser l'information, de revoir les liens qui permettent d'obtenir de l'information sur les expositions et sur les services accessibles, ainsi que de prévoir des facilitateurs comme la synthèse vocale des informations ou le grossissement des caractères.

Quant aux éléments architecturaux, ils touchent le stationnement et l'accès à l'édifice, l'entretien des sols et les portes extérieures. Le chemin pour se rendre du stationnement à l'entrée du MNBAQ n'est pas accessible et l'aménagement de l'espace dédié à l'accueil des visiteurs n'est pas adapté. Les éléments soulevés par les personnes rencontrées concernent la distance à parcourir entre le stationnement et l'entrée, ou encore entre les différents espaces et bâtiments du musée, la non-visibilité et compréhensibilité des marqueurs d'orientation, les surfaces glissantes, l'éblouissement des panneaux vitrés qui protègent les œuvres, l'éclairage aveuglant dans le hall d'accueil et enfin le sens d'ouverture des portes. Les recommandations principales visent à atténuer ces effets, que ce soit par l'implantation d'indices visuo-tactiles (sol, fenêtre, mur) pour favoriser l'orientation et la visibilité ou par la gestion de l'éclairage pour atténuer la luminosité.

Du point de vue de la gestion, deux aspects sont à considérer : l'accompagnement et le respect des PAI. En effet, les coûts financiers et organisationnels de planifier le transport et/ou de recruter un accompagnateur sont élevés pour les PAI. Sans la planification du transport, sans la présence d'un accompagnateur (bénévoles, employés externes payés par les PAI, membre de la famille, amis, groupe), sans la connaissance préalable des lieux et/ou d'un support à la visite (guide-animateur, livret, application, etc.), la visite du musée ne peut, dans la grande majorité des cas, se faire de manière autonome. Sauf une personne habituée à fréquenter le musée, ils n'auraient jamais visité le musée sans un accompagnateur et n'y reviendront pas de manière autonome. Les employés ont insisté sur l'importance de ne pas stigmatiser les PAI (1) en favorisant leur implication en amont pour la conception des projets, (2) en informant les organismes qui les représentent pour adapter et diffuser l'offre muséale et (3) en repensant le rôle des guides et/ou des bénévoles pour leur offrir un accompagnement adapté. Par conséquent, selon les employés rencontrés, l'idée de programmer une offre spécifique sans penser en amont l'accompagnement pour les différents types d'incapacité ne semble pas une stratégie à privilégier.

Enfin, une question s'est posée lors de nos échanges : jusqu'où le musée doit-il aller dans l'accessibilité universelle ? Comment doit-il agir avec les PAI ? Des employés sont sensibilisés et considèrent les publics dans leur diversité ; certains vivent cette situation, qu'il s'agisse d'eux-mêmes ou d'un proche. D'autres, au contraire, tiennent des propos de l'ordre du capacitisme, c'est-à-dire le fait d'adopter un système de valeurs dévalorisant certaines capacités par rapport à d'autres ou encore une forme de discrimination sur le handicap⁴². Pour ces raisons, un commissaire aux expositions souligne qu'« il faut que les équipes soient mobilisées et formées, il faut que cela descende partout pour que tout le monde comprenne pourquoi on fait les choses, il faut qu'ils vivent l'expérience d'une personne avec des incapacités pour changer leurs pratiques. » Les formations doivent être ciblées et détaillées sur chacun des types d'incapacités et orienter le personnel pour savoir comment intervenir auprès de cette clientèle. Alors que l'incapacité motrice semble mieux connue et comprise, plusieurs intervenants mentionnent le besoin d'en savoir plus sur les besoins de la clientèle âgée et des personnes vivant non seulement avec des incapacités visuelles et auditives, mais également psychologiques et intellectuelles.

Pour conclure sur l'expérience muséale avant la visite, les experts, les usagers et les employés considèrent que les outils et les services mis à leur disposition en amont de la visite sont faiblement disponibles, accessibles et acceptables. Quant à l'abordabilité, il est intéressant de constater que les employés et les experts estiment que le coût social

⁴² Parent, L (2017), « Abelism/disablism, on dit ça comment en français ? », *Canadian journal of Disability Studies - Association Canadienne des Études sur l'Incapacité*, DOI : <https://doi.org/10.15353/cjds.v6i2.355>.

et organisationnel d'accueillir et d'organiser des activités pour les PAI, pour l'utilisateur et le personnel est moyennement élevé, alors que du point de vue de l'utilisateur, le coût de la préparation de sa visite en amont est très élevé. Pour l'utilisabilité, les experts estiment que l'information utile à la préparation de la visite est très difficile à trouver sans prérequis alors que les employés et les usagers la jugent difficile à trouver.

Pendant la visite : le défi de l'esthétisation de l'accessibilité universelle

L'évaluation de cette partie a porté sur l'accueil, le vestiaire (n'a pas été utilisé en période estivale), l'ascenseur, le contenu de l'exposition, la lisibilité des textes, l'usage de l'audioguide, les besoins en termes de médiation, la circulation, le plaisir à visiter le MNBAQ, les besoins d'assistance, et enfin, la relation avec les autres visiteurs.

Du point de vue de l'accès au contenu, 70 % des personnes l'ont trouvé facile. Les personnes insatisfaites (30 %) ont mentionné qu'il était difficile de lire ce qui est écrit sur les murs. Pour les personnes ayant des problèmes de motricité ou de surdité, cette contrainte les oblige à regarder partout autour d'eux pour ne pas gêner les autres visiteurs lors de leur déplacement et donc à faire des rotations du corps supplémentaires, à reculer et à avancer pour prendre de la distance sur l'œuvre et pour pouvoir lire les textes. Cette situation provoque de la fatigue supplémentaire. Globalement, les PAI s'entendent majoritairement sur la trop petite taille des écrits et sur l'absence de contrastes des couleurs (écriture lustrée/noir sur blanc dans le noir/tout est blanc). En effet, 84 % des participants ont jugé insuffisante la lisibilité des textes. L'écriture est trop petite, trop basse, trop ou pas assez éclairée, peu de contraste entre le fond et le texte, avec souvent un fort éblouissement quand elle est lustrée.

Afin d'apprécier le niveau scolaire requis pour lire et comprendre un texte, l'outil Scolarius⁴³ a été utilisé. Il permet d'évaluer le niveau de difficulté d'un texte en fonction de la longueur des mots, des phrases et des paragraphes. Habituellement, le niveau scolaire correspondant au troisième secondaire est acceptable, mais idéalement, une information requérant un niveau scolaire primaire permettrait de rendre l'information accessible au plus grand nombre⁴⁴. Les principaux constats pour le MNBAQ sont que : (1) le niveau des contenus est très variable et souvent trop élevé (niveau secondaire, collégial et universitaire) pour permettre à tous les publics d'avoir une bonne compréhension de l'ensemble des textes, et (2), que l'esthétisation des écrits se fait au détriment de la lisibilité et de l'adoption d'une norme d'écriture des textes propre au MNBAQ dans le respect des critères de rédaction accessibles. La nécessité de consulter

⁴³ Scolarius : <https://www.scolarius.com/>.

⁴⁴ 19 % des Québécois sont analphabètes (niveaux -1 et 1 de littératie) et 34,3 % éprouvent de grandes difficultés de lecture et se situent au niveau 2 de littératie (Fondation pour l'alphabétisation, consulté en mars 2022).

les publics cibles est au cœur de la démarche de changement proposé par l'experte en littératie, afin de valider la compréhensibilité et la lisibilité des textes.

Une minorité des participants (30 %) ont utilisé l'audioguide. Quand ils ont réussi à télécharger l'application, elle leur a permis d'en apprendre plus sur la vie du peintre faisant l'objet de l'exposition. Cet outil a facilité la compréhension des textes. Cependant, les participants auraient aimé avoir plus de descriptions sur les peintures, les dessins et les sculptures exposés. L'utilisation du cellulaire a aussi été difficile pour plusieurs raisons :

- en l'absence d'écouteurs, les participants étaient gênés de mettre du son ;
- le contenu se déroulait sans faire référence oralement au numéro des zones et sans s'arrêter ;
- le dispositif n'était pas relié aux implants des personnes malentendantes ;
- il était difficile de manipuler le cellulaire pour les personnes en fauteuil roulant, car leurs mains étaient mobilisées pour se déplacer.

Selon les employés rencontrés, il existe une « belle interaction entre les guides et les visiteurs ». Toutefois, l'interaction varie d'une part selon le niveau de formation et de sensibilisation du personnel : « La qualité du service dépendait de quel employé était présent (à l'aise ou non avec les PAI) », et d'autre part, en fonction du type d'incapacité vécue par le visiteur : « On n'arrivera jamais à satisfaire tout le monde ». Les employés dédiés à la billetterie, aux visites de groupe et aux relations avec les organismes communautaires suggèrent également de s'appuyer sur deux outils pour mieux répondre aux besoins des PAI selon leur incapacité : un sondage réalisé auprès des organismes avant leur venue au musée pour mieux préparer cette dernière, ainsi qu'un sondage auprès des PAI réalisé après leur visite pour évaluer leur niveau de satisfaction et procéder aux ajustements nécessaires.

Pour toutes ces raisons, et ce, quel que soit le type d'incapacités, 60 % des participants ont estimé qu'il serait utile d'avoir un vrai guide pour circuler et discuter des œuvres, ou encore d'avoir un livret explicatif pour se concentrer sur les œuvres. Seules les personnes malvoyantes préféreraient un audio-guide traditionnel apportant des descriptions orales sur les œuvres, le fait d'avoir un contrôle sur le déroulé du contenu, des repères oraux pour se situer dans l'espace, et enfin, des maquettes pour toucher.

Du point de vue de l'aménagement des espaces, la taille des pièces et la hauteur des plafonds transforment l'espace muséal en caisse de résonance, renforçant d'autant l'état de stress occasionnant de la fatigue, en particulier pour les personnes vivant avec une incapacité auditive. Les personnes en fauteuil roulant ont également ressenti un inconfort quant à l'ambiance thermique du musée. Saisies par le froid, certaines d'entre-elles ne pouvaient plus utiliser leur main pour avancer. Quant à la circulation

dans l'exposition, les participants l'ont majoritairement trouvée simple. Toutefois, plusieurs lieux de circulation (couloirs, escaliers, pentes, portes) confrontent les visiteurs à des obstacles physiques et psychologiques. La vue d'un escalier ou d'une pente indique aux PAI qu'ils vont devoir fournir un effort supplémentaire. Cet effort s'ajoute aux autres stress environnementaux mentionnés plus tôt, les conduisant alors à revoir leur engagement dans le parcours de visite.

Dans ce musée dédié à l'art, les choix organisationnels semblent souvent se faire selon une valeur liée à l'esthétisme. Par exemple, le fait d'aménager les espaces pour laisser le passage des fauteuils roulants conduit certains employés à se poser la question de la nécessité de cette action qui diminue la place pour exposer les œuvres : ce choix n'est pas toujours facile à faire. Le même constat s'observe dans les choix architecturaux (escaliers, salle de bain, cellules de prison du Baillargé, etc.). Citons les propos suivants tenus par un des employés : « L'escalier est magnifique, mais il n'est pas fait pour un être humain, il est fait pour être beau, être regardé ». Dans ce sens, les employés proposent « d'esthétiser l'accessibilité universelle ! Aller dans le beau, rendre l'accessibilité esthétique pour correspondre à la priorité du musée, de ce qui est beau ». En effet, si la valeur de l'esthétisme est celle qui permet de déterminer la priorité, comme l'est la sécurité dans un avion, alors l'hypothèse serait d'inviter les employés à proposer des manières d'esthétiser l'accessibilité universelle dans leurs pratiques, pour que l'esthétisme et l'accessibilité puissent coïncider, et non s'opposer.

De plus, il ressort des propos tenus par les employés un défi sur le plan de la gestion du travail et de la communication. Les musées d'État sont des « machines dans lesquelles les choses sont très lentes. Nous sommes écoutés, mais c'est très long avant que ça change. Ça prend beaucoup d'énergie ». Il y a « de la lenteur dans les procédures, car nous sommes un milieu syndiqué. Chacun a ses tâches bien cadrées, il ne faut pas trop déborder. La culture du débordement n'est, en revanche, pas trop présente, mais une certaine sensibilité par rapport à ça. » Le MNBAQ est perçu comme très hiérarchique, malgré la volonté de travailler par projet : « Nous n'avons aucune idée de ce que les autres services font. Il n'y a pas de sentiment d'appartenance, et pour certains, encore moins avec le télétravail. On entend la volonté de changement vers la transversalité, mais on ne la vit pas ».

Cette gestion, qui combine une structure par projet et l'autre bureaucratique, provoque parfois des problèmes (1) de vision entre les gardiens des traditions et les porteurs d'innovation, (2) de communication et d'écoute entre les employés du « plancher » en contact direct avec les visiteurs et les prestataires, et ceux du « plateau »⁴⁵,

⁴⁵ Les employés du « plancher » sont ceux travaillant à l'accueil, à l'entretien, à l'animation, à la boutique et à la sécurité. Les employés du « plateau » sont ceux qui travaillent dans les bureaux et en particulier les directeurs, les conservateurs et les chargés de projets.

qui prennent les décisions, ainsi que (3) des problèmes quant à la manière dont les décisions sont prises, car il y a le sentiment que les équipes « plancher » règlent les choses rapidement en faisant des propositions d'actions, alors que les équipes « plateau » passent par la hiérarchie pour proposer des changements, souvent en décalage avec le terrain. Par exemple, dans le cadre de la gestion de la Covid-19, pendant que « le comité de direction menait beaucoup de discussions et de consultations dans lesquelles il fallait présenter et représenter, les employés de terrain ont été beaucoup plus autonomes et ont ajusté les choses très rapidement sans consulter le plateau ». Ces deux vitesses conduisent à une diminution des interactions entre les membres du personnel et l'équipe de direction. Certains diront même que, « si on veut que ça bouge, il faut que ça passe par en bas, avec les gens assez rapides. Le risque qu'on se trompe est faible et très peu grave ».

Toutefois, il ressort du discours du personnel que « depuis la pandémie, il y a beaucoup plus de travail en équipe pour construire une exposition, pour améliorer la visite pour tous ». L'acquisition de cette autonomie et de cette transversalité semblent avoir été renforcée par la crise et semble une voie intéressante à poursuivre pour faciliter le changement. Le travail d'équipe demeure une clé de réussite de l'accessibilité du musée « à condition d'une coordination entre le plancher et le plateau ». Cela implique de « réfléchir l'accessibilité de manière interdisciplinaire et transversale dans tous les services, afin de casser l'isolement des professions et penser l'accessibilité de façon globale ».

Enfin, le financement et l'aménagement des espaces comportent des défis administratifs. Le coût des modifications entre en conflit avec la réalité du financement des travaux et des projets ainsi que les normes du bâtiment. Ces affirmations illustrent la situation mentionnée :

« Il faut prévoir notre budget trois ans à l'avance avec le Conseil du Trésor. Il y a des normes du code du bâtiment qui datent et qui sont encore en vigueur. Cela s'est fait à des années différentes. Il y a donc des droits acquis et des codes différents, pas forcément accessibles. On fait quelque chose qui répond aux normes, mais ça ne fonctionne pas. C'est comme dans les expositions, c'est après qu'on corrige. Le musée a été conçu pour être pris en photos. Mais pas pensé pour les humains au quotidien. »

Par conséquent, il est parfois difficile de faire des ajustements dans un bâtiment patrimonial réalisé avec une architecture qui a évolué selon les normes, les modes et les architectes. Il est tout aussi difficile de faire des ajustements dans les services et les produits réalisés sans concertation avec les employés « du plancher » et les usagers.

Pour conclure sur l'expérience pendant la visite, les experts, les usagers et les employés considèrent que les outils et les services mis à disposition des PAI en amont de la visite sont faiblement disponibles et accessibles. Selon l'avis des trois groupes,

l'acceptabilité est élevée, c'est-à-dire que les bénéfices liés à la visite sont élevés pour les usagers. Les PAI ressentent du plaisir, et en majorité, se sentent respectées par les autres visiteurs et les employés. Quant à l'abordabilité, il est intéressant de constater que les usagers et les experts estiment que le coût social, organisationnel à la fois de l'utilisateur et du personnel, est élevé, alors que les employés estiment que le coût de la préparation de sa visite pour les PAI est très élevé. Pour l'utilisabilité, les experts et les employés estiment que l'information présentée dans les expositions est difficile à comprendre et à lire sans prérequis, alors que les usagers la considèrent peu difficile à comprendre. En effet, pour ces derniers, ils se sont très bien adaptés à l'expérience de visite au musée, ce qui est confirmé par les observations *in situ* réalisées par l'équipe de recherche. Quant aux employés et aux experts, ils estiment que la participation à la visite est difficile pour les PAI. Les employés et les experts sous-évalueraient-ils la capacité d'adaptation des PAI, ou ces dernières, observées dans le contexte de la recherche, ont-elles exagéré le plaisir vécu ?

Après la visite : le défi de fidéliser des visiteurs heureux en quête d'autonomie

L'évaluation de cette partie s'est faite en considérant le restaurant, la boutique, la signalisation, la luminosité, les contrastes, les espaces de repos, les explications du personnel, la sécurité, le retour à l'accueil, la salle de bain, le vestiaire (qui n'a pas été utilisé) et le retour à domicile.

Les usagers participants étaient heureux d'avoir vécu cette visite au musée. Majoritairement, ils recommanderaient la visite à leurs pairs, sauf pour les personnes ayant des incapacités auditives, car le bruit et la foule occasionnent du stress et de la fatigue pour ces personnes. Globalement, les problèmes soulignés par les usagers, les experts et le personnel touchent l'aménagement du hall d'accueil, les espaces de restauration et de la boutique (comptoir trop haut, accès aux tables difficile, espace étroit entre les comptoirs de livres de la boutique pour tourner), et l'information (menu du restaurant, signalisation). Cependant, pour la boutique, 83 % des participants ont été satisfaits de leur expérience. Certains ont constaté qu'elle n'était pas assez visible, difficile à repérer (enseigne et signalétique). Les prix des produits vendus dans la boutique restent élevés pour cette clientèle. Toutefois, les ambiances lumineuses et sonores ont été évaluées positivement par les PAI. Ces dernières qualifient la boutique d'agréablement lumineuse et moins bruyante que le reste du musée. Malgré l'enjeu d'exiguïté de l'espace de la boutique, la circulation pour les PAI a été possible. En ce qui a trait au sentiment de sécurité et le retour à l'accueil, les PAI se sont toutes senties en sécurité et accompagnées par les agents de sécurité. Enfin, le retour à domicile s'est très bien passé en général, compte tenu du fait que les personnes avaient planifié leur visite. Les agents de sécurité facilitaient également leur sortie en leur permettant de passer par la porte

d'entrée automatique du pavillon Pierre-Lassonde pour rejoindre l'espace dédié au transport adapté, plutôt que par la sortie vers la terrasse extérieure. Cette porte de sortie n'est pas munie de bouton.

Pour conclure sur l'expérience après la visite, les avis des usagers ne concordent pas avec ceux des experts et des employés. Les usagers ont planifié leur retour avant de venir. Ils n'ont donc pas remarqué d'autres éléments facilitants (soutien des agents de sécurité) ou freinant (aménagement des espaces de restauration, de la boutique, de la salle de bain, chemin à parcourir pour aller au stationnement, signalisation) déjà signifiés dans la partie avant la visite du parcours. Quant aux employés et aux experts, leur analyse des autres espaces (boutique, restaurant, salle de bain, cour intérieure, stationnement, site Internet) coïncide avec les constats faits par les PAI quant au besoin d'optimiser l'accessibilité des bâtiments, des espaces et des contenus. Toutefois, nous faisons l'hypothèse que l'évaluation de l'après-visite devrait être repensée en fonction de la relation que le visiteur et l'équipe du musée veulent établir entre eux. Il serait ainsi intéressant d'évaluer l'après-visite dans une recherche future.

Conclusion sur les défis de la recherche partenariale

De ce qui précède, nous pouvons conclure qu'au-delà des intérêts et des besoins de chacun, il y a un véritable consensus sur le fait que malgré les nombreuses actions en place, il reste des efforts à faire pour favoriser l'accessibilité universelle du MNBAQ dans le cadre d'un projet organisationnel. Les résultats de la recherche invitent à proposer une réflexion partagée sur ce que pourrait être une pratique de médiation culturelle inclusive, de conservation inclusive, de communication inclusive ou encore de gestion inclusive pour le musée, en s'appuyant à la fois sur ses valeurs renouvelées et ses pratiques traditionnelles.

Cette étude de cas a permis la mise en lumière de facilitateurs et d'obstacles à l'accessibilité universelle dans ce musée en considérant les défis d'une gestion visant l'inclusion. Elle propose des recommandations et des stratégies pour renouveler le plan d'action sur l'accessibilité universelle du MNBAQ. Pour l'organisation avant la visite, elle recommande de former l'ensemble des membres de l'équipe du musée, d'adapter le site Internet, l'aménagement du stationnement et la signalisation du parcours, et penser au rôle d'accompagnement du service à la clientèle et du service de la médiation dans la préparation de la visite.

Pour l'organisation pendant la visite, il ressort l'importance de l'accessibilité du contenu tel que l'audioguide et le feuillet explicatif, la lisibilité des textes, de la signalisation et des informations, la luminosité et l'ambiance sonore. Il en est de même pour les éléments d'aménagement des espaces tels que les ascenseurs, les salles de bain, les

escaliers et les corridors. L'ensemble de ces éléments a été fortement recommandé par les PAI.

Quant à l'organisation après la visite, la présence d'un accompagnateur pour les PAI en plus de leur capacité à s'adapter aux différents environnements et à planifier leurs déplacements dans des lieux publics facilitent la fin de la visite et le retour à domicile. Pour améliorer l'expérience des visiteurs après la visite, il est essentiellement recommandé d'adapter l'accessibilité physique et informationnelle des espaces autres que ceux réservés aux expositions.

Cette étude de cas du MNBAQ est une leçon importante pour initier un changement vers l'accessibilité universelle dans les institutions culturelles. Le choix de la recherche-action en partenariat a permis un arrimage étroit entre l'équipe de recherche et le milieu de la pratique, ce qui renforce le potentiel d'appropriation des résultats. La triangulation des données contribue à la fiabilité des conclusions.

L'implication des personnes vivant avec des incapacités, des employés du MNBAQ et des experts dans le domaine du handicap est en cohérence avec le principe « rien pour nous, sans nous ». En effet, aucun plan d'action ne devrait être décidé sans la participation pleine et directe des membres du groupe concerné par ce plan d'action, soit les PAI, les employés et les associations communautaires.

Cependant, les PAI n'ont pas été incluses dans le comité de pilotage de la recherche. Elles étaient représentées par un regroupement de leurs associations. Le nombre de participants (13) et d'employés (12) ayant pris part à la recherche reste assez modeste, ce qui limite la transférabilité des résultats. L'ensemble des incapacités a été représenté, avec néanmoins une surreprésentation des déficiences motrices et une sous-représentation des déficiences psychologiques et invisibles. Compte tenu du fait que la recherche s'est déroulée durant la pandémie, la disponibilité de l'offre et l'aménagement des espaces ont été modifiés. Il a donc été impossible d'évaluer certains points comme l'accès au vestiaire ou à la salle de bain du hall d'entrée du pavillon Pierre-Lassonde, les mobiliers pour se reposer, les audio-guides, la circulation des visiteurs, etc.

Le cas du MNBAQ a permis de créer une grille d'analyse de la chaîne culturelle de l'accessibilité muséale dans l'esprit du MDH-PPH qui sera testée et validée dans d'autres musées dans le cadre d'un volet 2 de cette recherche afin de réaliser un portrait de l'accessibilité des musées du Québec.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Barreto, R. (2000), *The Art of Universal Design. Public Art Review* [texte de communication], Designing for the 21st Century Conference (Providence, Rhode Island), URL : <https://tinyurl.com/4m7xwhxf>.

Beauchemin, W.-J., Maingnien, N., Duguay, N. (2020), *Portraits d'institutions culturelles montréalaises. Quels modes d'action pour l'accessibilité, l'inclusion et l'équité ?*, Québec : Presses de l'Université Laval.

Blaho-Ponce, C. (2013), « La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap », *Téoros*, vol. 32, n° 2, pp. 104-115, DOI : <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, pp. 24-30.

Chenu, R. (2017), *Musées et handicaps : les freins de l'accessibilité* [mémoire de master 2], Metz : Université de Lorraine.

Conseil international des musées [ICOM] (2022, 24 août), *L'ICOM approuve une nouvelle définition de musée*, paragr. 2, URL : <https://tinyurl.com/3h3dcxfr>.

De Caro, L. (2012), *Moulding the museum medium. Explorations on embodied and multisensory experience in contemporary museum environments* [mémoire de maîtrise], Minneapolis: University of Minnesota.

Delin, A. (2002), « Buried in the footnotes: The absence of disabled people in the collective imagery of our past », dans R. Sandell (dir.), *Museums, Society, Inequality* (p. 84-97), New York : Routledge.

Folcher, V., Lompré, N. (2012), « Accessibilité pour et dans l'usage : concevoir des situations d'activité adaptées à tous et à chacun », *Le travail humain*, 75, pp. 89-120, DOI : <https://doi.org/10.3917/th.751.0089>.

Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I. et als. (2019), « Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs », *Développement humain, handicap et changement social*, vol. 25, n°1 : pp. 161-175.

Goss, J., Reich, S., Stoessel, Iacovelli, S. (2012), *Universally Designed Museum Programming* [livre blanc], Boston : Museum of Science.

Handa, K., Handa, D. et T. Yoshiko (2010), « Investigation of priority needs in terms of museum service accessibility for visually impaired visitors » » *British Journal of Visual Impairment*, vol. 28, pp. 221-234.

Hudson, K. (1975), *A social history of museums: what the visitors thought*, Atlantic Highlands, N.J.: Humanities Press.

Kreis, S. (2012), *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*, Québec : Service de soutien aux institutions muséales, ressource en ligne, Collections de BAnQ, URL : <https://tinyurl.com/mruppauf>.

- Lamoureux, E. Saillant, F., Maignien, N. H-Levy, F (2021), *Médiation culturelle, musées, public diversifiés. Guide pour une expérience inclusive*, Gouvernement du Québec, URL : <https://tinyurl.com/2ntxrhtt>.
- Lapointe, M.-C., Luckerhoff, J. (2020), *Non-publics de la culture. Six institutions culturelles de la Mauricie à l'étude*, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lebat, C. (2012), *Le public déficient visuel face aux offres culturelles adaptées : musées, monuments, et spectacle vivant*, Rapport d'enquête, Groupe de travail RECA « Évaluation ».
- Lebat, C. (2018), « *Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires* », *Héritage culturel et muséologie*, Université Sorbonne Paris Cité.
- Liagre, F. (2003), *Présidente fondatrice de l'association Aventure et Partage dans Vivons ensemble nos vacances*, Campagne nationale Tourisme et Handicap, brochure Secrétariat d'État au Tourisme, 13 p.
- Meunier, A., Soulier, V. (2010), « Préfiguration du concept de muséologie citoyenne », *Histoire, musées et éducation à la citoyenneté*, sous la direction de Cardin (Jean-François), Éthier (Marc-André) & Meunier (Anik), Québec : MultiMondes.
- Musée national des beaux-arts du Québec (2020), *Un musée ancré dans sa communauté*, Rapport annuel 2019-2020, URL : <https://tinyurl.com/54vrm7xm>.
- OPHQ (2017), *Les personnes avec incapacités au Québec. Prévalence et caractéristiques de l'incapacité*, vol. 1, Drummondville : OPHQ.
- Parent, L. (2017), « *Abelism/disablism, on dit ça comment en français ?* », *Canadian journal of Disability Studies - Association Canadienne des Études sur l'Incapacité*, DOI : <https://doi.org/10.15353/cjds.v6i2.355>.
- Prost, M. (2013), « Des seniors au musée : une nébuleuse de projets », *La Lettre de l'OCIM*, n° 149, pp. 5-10.
- Rispa, A. (2020, 25 avril), *Le 'caring museum', un nouveau concept pour un musée inclusif* [billet de blogue], *Invisibl.eu*.
- Robertson, H. L. (2015), *The caring museum: New models of engagement with ageing*, Cambridge et Édimbourg : MuseumsEtc.
- Rogers, P. (2005), *Managing Access at the Museum: Disability and Institutional Boundaries* [mémoire de fin d'études], Toronto : University of Toronto.
- Roppola, T. (2012), *Designing for the museum visitor experience*, New York : Routledge.
- Ruel, J., Gingras, F., Moreau, A-C., Grenon, M.-M. (2019), « L'accès à l'information sous l'angle de sa compréhensibilité : lorsque l'émetteur rencontre le récepteur », *Études de linguistique appliquée*, vol. 195, n° 3, pp. 275-293.
- Tokar, S. (2002), « Universal design in north american museums with hands-on science exhibits : A survey », *Visitor Studies Today*, vol. 7, n° 3, pp. 6-10.

Tsapkini K., Jarema. G., Kehayia, E. (2004), « Regularity re-visited : Modality matters », *Brain and Language*, vol. 89, n° 3, pp. 611-616.

Verjus, P-M., De Pachtère, P. (2013), « Les personnes âgées dépendantes : un nouveau public pour la CSTI ? », *La Lettre de l'OCIM*, n° 149, pp. 11-15.

Weisen, M. (2008), « How Accessible Are Museums Today? », *Touch in Museums: Policy and Practice in Object Handling*, Helen Chatterjee (éd.), Oxford, Berg: pp. 243-252.