

Déficiences visuelles et accessibilité du patrimoine historique : synthèse des résultats du sondage

D'Histoires en Patrimoine

J'ai fondé *D'Histoires en Patrimoine* en juillet 2013, sous le statut d'autoentrepreneur. Diplômée d'un master franco-allemand en histoire, spécialité *Ville, Architecture et Patrimoine*, c'est plus particulièrement un volontariat de service civique à la mairie de Saint-Rémy qui m'a donné envie de me lancer. Mon premier objectif était de vivre de ma passion : la recherche historique et la médiation du patrimoine. Depuis, je me suis aussi formée à la transcription braille auprès de l'association *Le Livre de l'Aveugle*, d'où l'envie de combiner à présent ces compétences pour proposer des outils de médiation à destination des publics déficients visuels.

Objectifs de ce sondage

La déficience visuelle ou devrais-je dire les déficiences visuelles sont un sujet que je ne connais que depuis peu, en l'occurrence depuis ma formation braille. Afin de proposer des outils adaptés, il me fallait donc d'abord savoir, d'une part, où en était le patrimoine en termes d'accessibilité, d'autre part, ce que le public attendait.

La démarche

J'ai créé ce sondage à l'aide de l'outil *Google Forms*, avant de le diffuser via les réseaux sociaux. Sur le groupe Facebook DV_conseil en particulier, le sujet a intéressé. Je remercie Pierre R. qui m'a permis de connaître ce groupe et tous ceux qui ont relayé l'information ou répondu à cette petite enquête. Le questionnaire a été laissé en ligne du 28 janvier au 15 mars 2015.

Les limites de ce sondage

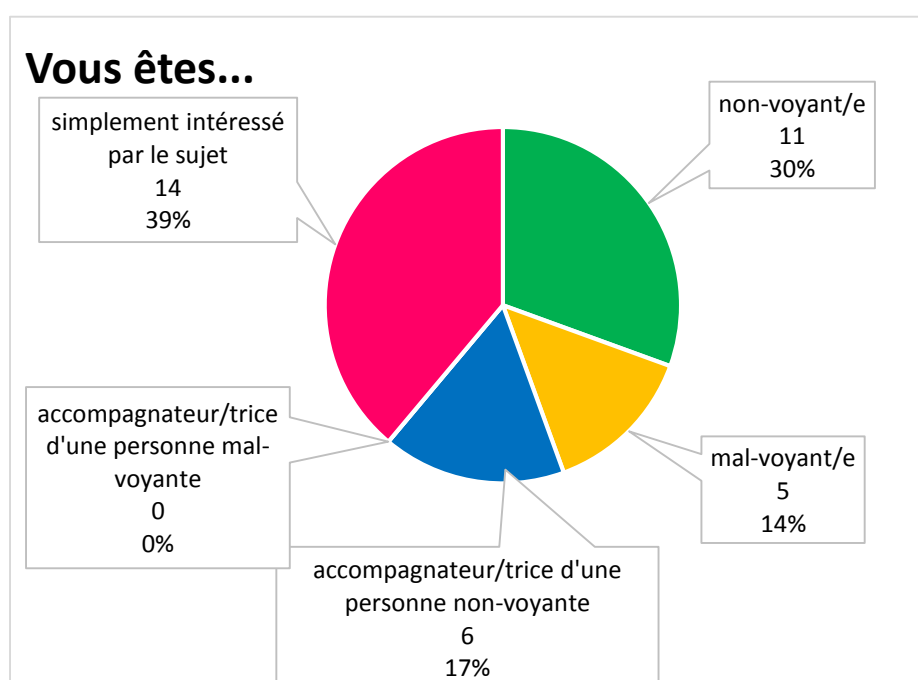
Ce sondage n'a rien de scientifique. Il n'y avait aucune condition pour y participer, que ce soit pour l'âge, le handicap, la localisation géographique, que sais-je encore. La première limite est donc qu'il ne se prétend pas représentatif de tous les déficients visuels de France et de Navarre. Deuxième limite : chaque individu peut avoir des attentes différentes face au patrimoine qu'il soit voyant ou non. Certains apprécient les visites de groupe, d'autres préfèrent leur autonomie, certains aiment lire, d'autres écouter... Il ne s'agit donc là que de tendances.

Les résultats

Je vous propose ici une synthèse des résultats du sondage. Les résultats complets sont disponibles sur simple demande par mail : dhistoiresenpatrimoine@gmail.com

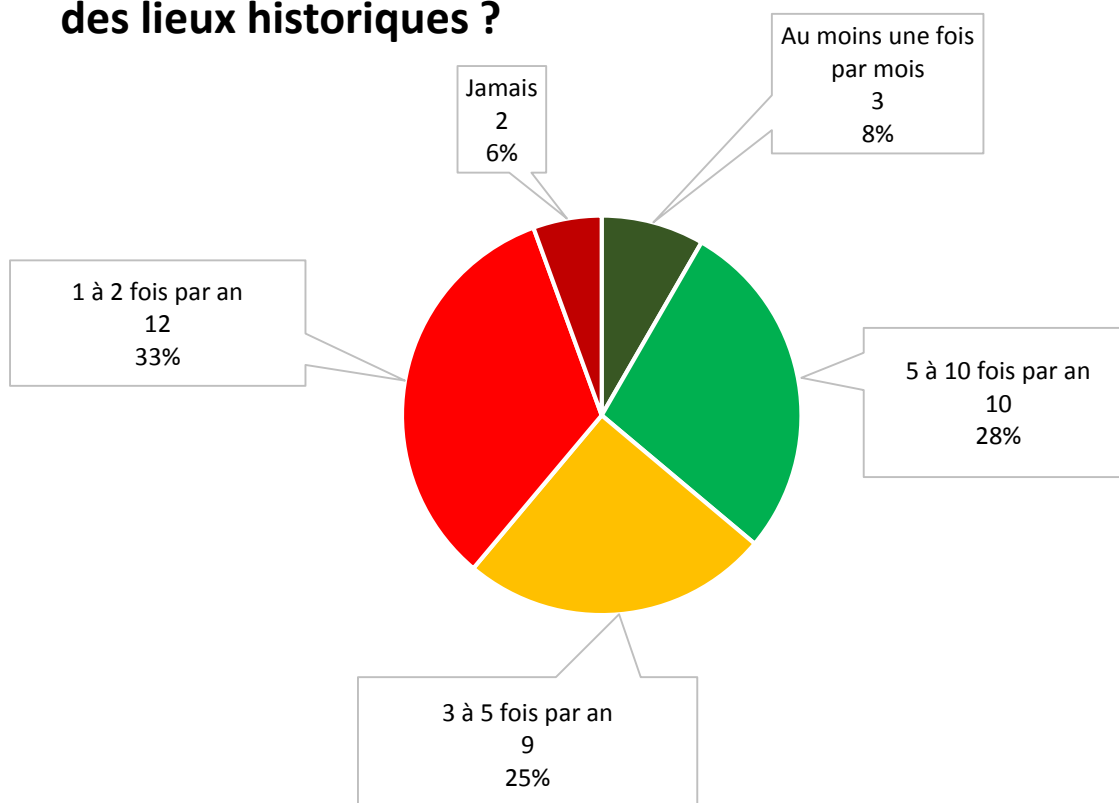
I/ Qui a répondu ?

Au total 36 personnes ont répondu dont 11 non-voyants et 5 malvoyants. Plus que les chiffres, je retiendrai de ce sondage sa qualité, certaines personnes n'ayant pas hésité à préciser leur propos dans les questions ouvertes.



La fréquentation des lieux historiques par les votants est assez faible : 64 % d'entre eux visitent des sites historiques moins de 5 fois par an. Pour 61 %, la fréquence qui est la leur ne les satisfait pas. Ceci est particulièrement valable pour les personnes visitant des lieux historiques moins de 2 fois par an.

A quelle fréquence visitez-vous des lieux historiques ?



II/ Le ressenti du public face à l'accessibilité du patrimoine

Une insatisfaction liée à un manque d'accessibilité.

Pour 41,7 % des votants, c'est en raison d'une offre inadaptée qu'il n'est pas possible de profiter comme bon leur semble des lieux historiques. Parmi les autres raisons évoquées : le manque de temps (36,1 %), la distance (33,3 %), l'absence d'une personne pour accompagner (25 %), le manque de motivation (19,4 %). **Les difficultés rencontrées sont souvent cumulées.** En moyenne, 2 ont été sélectionnées par les votants.

Une note : 3,6/10.

3,6/10, c'est la note moyenne qui a été donnée dans ce sondage à l'accessibilité des sites en général. Des notes de 1 à 10 pouvaient être données. Si le 0 avait été disponible, il est probable que cette note aurait été un peu plus basse. **Pour 92 % des votants, la note ne dépasse pas la moyenne.**

Si la distance pour trouver un lieu accessible représente parfois un problème (30,5 % des votants), on remarquera surtout que **41,7 % des votants ne savent pas s'il y a des activités accessibles près de chez eux.**

Plusieurs problèmes précis ont été mentionnés :

- Le manque de renseignements avant ou pendant la visite.
- Le sentiment de déranger en demandant des exceptions aux règles classiques (droit de toucher, d'utiliser une lumière d'appoint), des exceptions qui pourraient pourtant être tolérées dans certains cas.
- L'impossibilité de visites en autonomie. Les visites de groupe spécifiques aux déficients visuels ne font pas l'unanimité et sont en outre rares.
- Qui dit besoin d'une personne pour accompagner, dit parfois recours à un proche (famille, ami...), qui n'est pas forcément intéressé. Cela peut conduire la personne déficiente visuelle à ne pas poser de questions (et donc à ne pas profiter) pour ne pas déranger.
- Des lieux trop sombres et aux repères spatiaux rares ou inaccessibles.

À contrario, certaines initiatives sont très appréciées :

- Le simple fait de faire des efforts pour l'accessibilité, même si elle est incomplète. Certains pensent que l'initiative devrait d'ailleurs venir davantage du public lui-même.
- Les visites adaptées (avec les deux bémols mentionnés ci-dessus).
- Les guides qui adaptent leur discours même si l'installation et la visite ne sont pas expressément prévues pour les publics déficients visuels (dépend cependant du guide).
- Les maquettes et les reproductions d'œuvres avec tous les avantages de la découverte tactile que les œuvres originales de par leur taille ou leur fragilité ne permettent pas forcément.

III/ La situation pour les enfants en particulier

Une note : 3/10.

3/10, c'est la note moyenne qui a été donnée dans ce sondage à l'accessibilité des sites pour les enfants. Là encore, des notes de 1 à 10 pouvaient être données. Si le 0 avait été disponible, il est probable que cette note aurait été un peu plus basse. **Pour 97 % des votants, la note ne dépasse pas la moyenne.**

Plus encore que pour l'offre globale, l'offre pour les enfants est peu connue. **Près de 3 votants sur 4 ne savent pas si des activités accessibles sont disponibles près de chez eux.**

Plusieurs problèmes spécifiques ont été mentionnés :

- Des offres encore plus restreintes que pour les adultes : par exemple de jeunes enfants ne peuvent pas comprendre facilement des documents écrits.
- Trop peu d'œuvres ou de reproductions et maquettes à toucher.
- Des visites adaptées rares.

IV/ Les attentes

Gagner en autonomie tant pour se déplacer que pour s'informer est l'attente principale qui ressort de ce sondage. Dans le détail, on relèvera les points suivants :

- **Une meilleure communication en amont** des visites est primordiale. Le visiteur potentiel doit pouvoir s'informer rapidement des conditions d'accessibilité d'un site qui l'intéresse, y compris sur internet.

- Nous l'avons mentionné, l'accueil est ensuite le point-clé. On ne le dira jamais assez : **le meilleur moyen d'aider reste de communiquer**, ce qui s'applique aussi bien aux institutions qui reçoivent qu'aux visiteurs eux-mêmes. L'initiative de la part de l'institution reste néanmoins l'idéal.

- En échos aux deux points précédents, la **sensibilisation de tous les acteurs** est essentielle (concepteurs, agents d'accueil, guides...). C'est à cette condition que des visites pour tous peuvent être élaborées.

- Il y a un important besoin de **repères pour se situer dans l'espace (savoir dans quelle pièce on se trouve, où trouver la prochaine, où trouver les objets que l'on peut toucher ou des informations accessibles comme les cartels ou des panneaux...)**. La personne voyante peut avoir à disposition des plans papiers ou des indications sur les murs et les portes ou encore des flèches directionnelles ou simplement ses yeux pour voir où se trouvent les cartels et panneaux d'informations sur les œuvres. Ce sont autant d'outils partiellement ou totalement inaccessibles pour les publics déficients visuels. À quoi bon un cartel en braille si on ne sait pas où il se trouve ? Dans ce sondage les audiodescriptions ont été à de nombreuses reprises mentionnées.

- **Les informations écrites** (braille, reliefs, gros caractères) restent plébiscitées tant en général que pour les enfants. Simples à réaliser, elles doivent cependant être bien pensées.

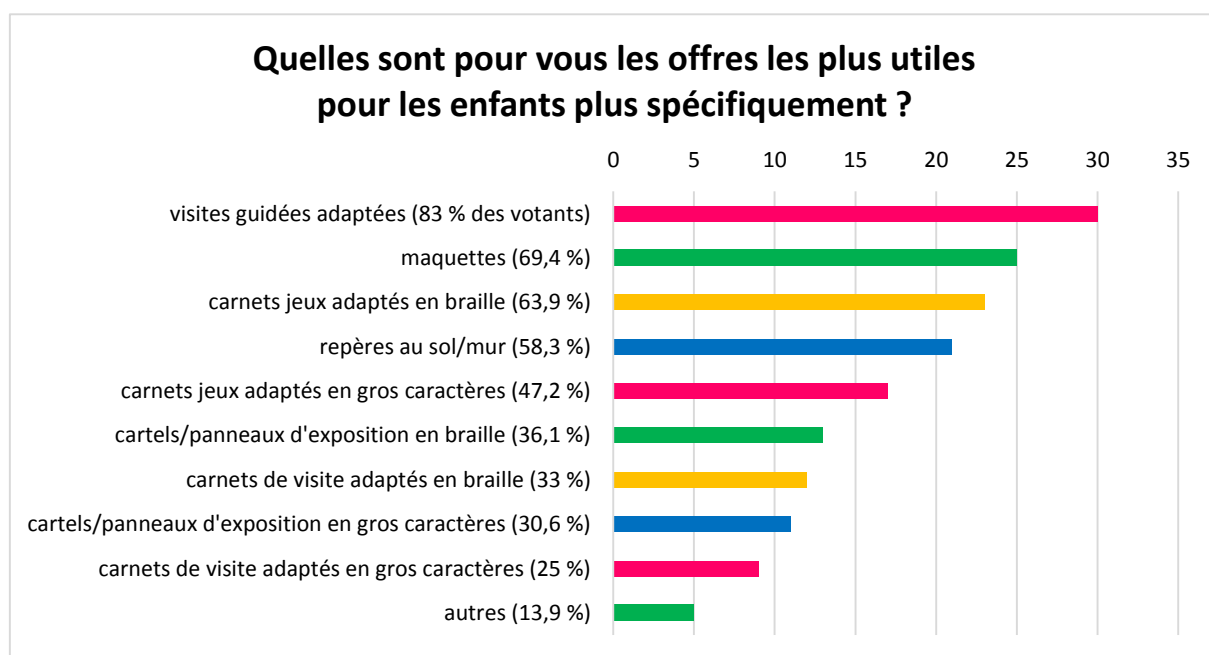
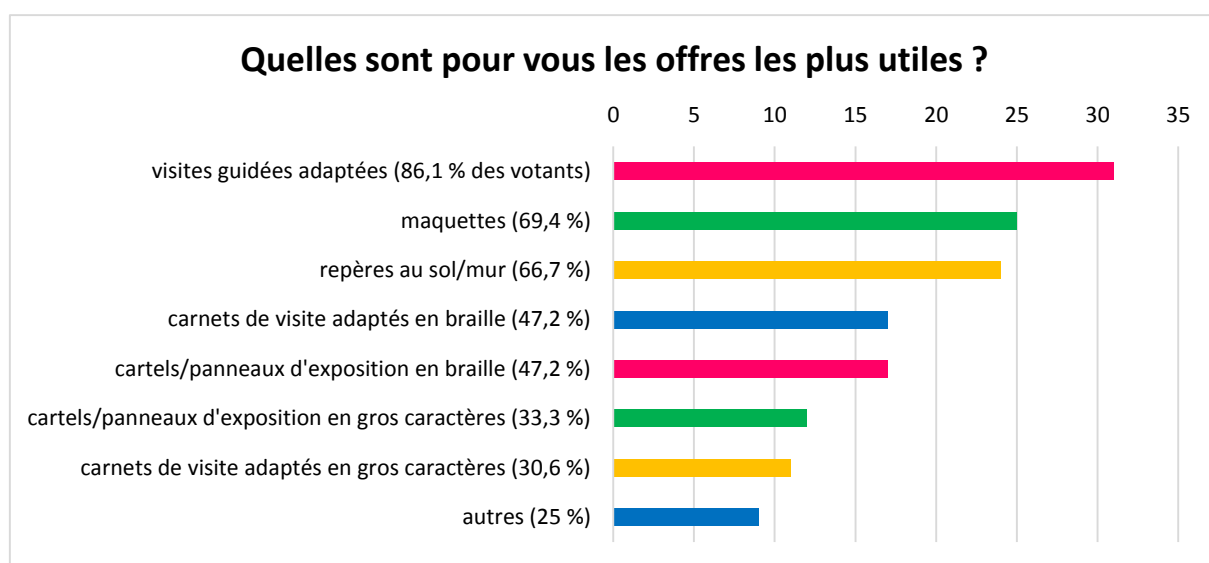
- Du point précédent découle un autre souhait : une meilleure prise en compte des **différents handicaps visuels**. Le braille oui, mais pas que. Lui-même ne doit d'ailleurs être utilisé qu'avec parcimonie car il peut parfois être contraignant à lire en cours de visite.

- De l'audio, encore de l'audio, toujours de l'audio : les **audioguides** sont très plébiscités, tant pour se repérer que pour s'informer.

- **Plus de maquettes et de reproductions d'œuvres**, plus encore pour les enfants.

- **Des offres davantage incluses dans les offres classiques pour un meilleur partage, de meilleurs échanges.** Si l'expérience ne peut être à 100% identique, il faut pouvoir profiter de ces différences et que chacun apprenne de l'autre, qu'il voit un peu, beaucoup ou pas du tout.

V/ Quels outils pour une meilleure accessibilité ?



En dehors des outils mentionnés dans les graphiques précédents, on peut citer :

- En amont, **des informations accessibles sur l'accessibilité** : sur internet, au téléphone ou sur place. Les agents d'accueil et les responsables communication doivent pouvoir fournir l'information à la demande, voire la faire passer d'eux-mêmes au public concerné. Sur internet, une rubrique peut être dédiée à l'accessibilité sur le site de l'institution ou des sites spécialisés (on privilégiera des mises en page à la fois simples et structurées, sans oublier un texte alternatif pour les images, ces pages pouvant en outre permettre de mettre des audiodescriptions à disposition).

- Dans le cadre des visites guidées : une **audiodescription des lieux** disponible sur audioguides ou smartphone peut compléter très simplement une visite classique.

- La mise en place de **balises couplées avec des applications smartphones** et des audiodescriptions précises peut permettre de se repérer et de s'informer en toute autonomie dans les lieux visités

Comment aller plus loin ?

Je me tiens à la disposition de tous pour discuter plus avant sur les sujets évoqués dans le sondage et dans cette synthèse en particulier. Une meilleure accessibilité est possible avec la mise en place d'outils souvent très simples. En partenariat avec l'association *Le Livre de l'Aveugle*, *D'Histoires en Patrimoine* est d'ailleurs en mesure de proposer les prestations dédiées suivantes :

- **la transcription, l'adaptation et l'impression de documents écrits, voire la réalisation de dessins en relief.**

- **des audiodescriptions d'œuvres ou de sites** (l'enregistrement est fait en mp3 et peut être diffusé sur différents supports : audioguides, site internet, bornes, CD...).

Je peux aussi vous aider à trouver le partenaire idéal pour aller encore plus loin que ce soit en termes d'accessibilité ou de communication.

Une dernière ligne pour remercier celles et ceux qui ont participé à ce sondage. Merci pour votre soutien !