

Projet de recherche

Améliorer la perception et la prise en compte du handicap dans les organisations : le cas des musées en France.

Porteuse et auteure du projet :

Cindy Lebat, docteure en muséologie (sciences de l'information et de la communication), responsable du pôle conseil et recherche de Mêtis, chercheuse associée au Ghrapes (INSEI).

Équipe :

Cindy Lebat (recueil des données, analyse et rédaction)

Jean-Jacques Villaret (recueil et traitement des données)

Sarah Darmon (graphisme et valorisation visuelle des résultats)

Ce projet a été financé par le Labex ICCA

IC industries
culturelles &
CA création
artistique



Remerciements

Ce projet n'aurait pas pu voir le jour sans la confiance, l'implication et le soutien de plusieurs personnes et organisations que nous tenons à remercier par ces quelques lignes.

Les remerciements vont tout d'abord au labex ICCA pour sa confiance renouvelée, qui nous a permis de mener cette recherche.

Nous remercions également Jean-Jacques Villaret, qui a accompagné le projet dans le cadre de son stage de fin d'études, avec une motivation et une conviction sans faille.

Il est incontournable de prendre le temps de remercier toutes les personnes en poste dans des musées et institutions culturelles et qui ont pris de leur temps pour répondre à ce questionnaire. Merci à nos « enquêtés ».

Enfin, nous remercions l'équipe de Métis car sans toutes les personnes s'impliquant pour la vie de l'association, ce type de projet ne pourrait pas aboutir. Merci pour votre pertinence, votre exigence, et votre bonne humeur. Un merci particulier à l'équipe du pôle communication, et notamment Sarah Darmon, qui a conçu les visuels permettant la valorisation et la diffusion des éléments de ce travail à ses différentes étapes, de la diffusion du questionnaire à celle des résultats.



Liste des sigles et acronymes utilisés

BIM

Boucle à Induction Magnétique

DROM

Départements ou Régions français d'Outre-Mer

ERP

Établissement Recevant du Public

ETP

Équivalent Temps Plein

FALC

Facile A Lire et à Comprendre

FRAC

Fonds Régional d'Art Contemporain

LSF

Langue des Signes Française

MH

Monument Historique

PMR

Personne(s) à mobilité réduite

PSC

Projet Scientifique et Culturel

RGAA

Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité

RQTH

Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé

Table des matières

Introduction.....	6
Méthodologie.....	8
1. Construction et diffusion d'un questionnaire.....	8
2. Présentation de l'échantillon.....	10
a. Les établissements.....	10
b. Les répondants.....	15
Le profil socio-démographique.....	15
Les professions représentées.....	18
La connaissance du handicap : proximité personnelle et formation.....	21
Présentation des résultats.....	24
I. L'accessibilité des établissements.....	24
1. Dispositifs généraux : accueil du public en situation de handicap et médiation culturelle. .	28
2. Dispositifs d'accessibilité physique : du cadre bâti au confort de visite.....	29
3. L'accessibilité pour les publics déficients visuels : aménagement du bâti, accueil et médiation culturelle.....	32
4. L'accessibilité pour les publics déficients auditifs : aménagement du bâti, accueil et médiation culturelle.....	33
5. Accessibilité pour les publics présentant des troubles du développement intellectuel ou du neurodéveloppement (bâti, aménagements, médiation culturelle).....	34
6. Les outils classiques de la médiation culturelle : tout publics.....	35
II. Les influences externes et internes sur la prise en compte du handicap dans les musées.....	36
1. Cadre politique : lois et gouvernance.....	37
2. La taille de l'établissement.....	39
3. Structuration et politiques internes.....	41
La mention du handicap dans le PSC.....	41
Structuration interne.....	43
Conclusion.....	48
Bibliographie.....	50



Index des figures

Figure 1: Répartition géographique de l'échantillon.....	10
Figure 2: Statuts des établissements : publics ou privés.....	11
Figure 3: Statuts des établissements publics.....	12
Figure 4: Année d'ouverture aux publics.....	13
Figure 5: Nature de l'établissement selon les collections.....	14
Figure 6: Répartition des répondants selon l'âge.....	15
Figure 7: Répartition des répondants selon le niveau de diplôme.....	16
Figure 8: Répartition des répondants fonctionnaires selon la catégorie.....	17
Figure 9: Niveau de diplôme des fonctionnaires.....	17
Figure 10: Schéma fonctionnel des professions muséales, selon le référentiel ICTOP (2008).....	19
Figure 11: Catégories de métiers.....	20
Figure 12: Déclaration personnelle de handicap.....	22
Figure 13: Dispositifs d'accueil des publics.....	28
Figure 14: Dispositifs pour les personnes à mobilité réduite.....	30
Figure 15: Accessibilité globale du site aux PMR.....	31
Figure 16: Dispositifs de destination des personnes mal et non voyantes.....	32
Figure 17: Dispositifs destinés à tous les publics.....	35
Figure 18: Accueil des publics en situation de handicap : les freins déclarés.....	36
Figure 19: Estimation de l'accessibilité selon sa mention ou non dans le PSC.....	43
Figure 20: Présence d'un poste de référent handicap.....	44
Figure 21: Présence d'un poste de référent handicap selon le nombre d'ETP.....	44
Figure 22: Estimation de l'accessibilité selon l'existence ou non d'un poste de référent handicap	45
Figure 23: Note de connaissance du handicap, selon la catégorie de poste occupé.....	47

Index des tableaux

Tableau 1: Taux de formation selon le métier.....	23
Tableau 2: Présence de dispositifs et services selon la fréquentation.....	40

Introduction

Le projet de recherche dont nous présentons les résultats ici a été porté par Mêtis avec le soutien du labex Industries culturelles & création artistique (ICCA, Université Paris Cité). Il s'intéresse à la prise en considération du handicap dans les établissements muséaux et patrimoniaux accueillant du public. Ce projet nous a permis de saisir la façon dont les personnes en situation de handicap sont accueillies, à travers les différents dispositifs mis en place par les établissements. Ce faisant, nous cherchons à identifier à la fois et dans une certaine mesure l'accessibilité des lieux dont nous parlons, mais aussi à identifier les facteurs qui se révèlent déterminants dans l'effectivité de cette accessibilité.

En somme, cette recherche permet de cerner les éléments agissant comme des obstacles ou comme des accélérateurs de mise en accessibilité. Nous repérerons des effets d'influence et ainsi identifierons certains éléments qui pourraient favoriser une impulsion en faveur de l'accessibilité. Si notre ambition n'est pas de dresser un bilan d'accessibilité (nous y reviendrons), nous prenons tout de même comme référence pour estimer l'action envers les publics en situation de handicap un certain nombre de critères, et en premier lieu la présence de dispositifs d'accueil et de médiation culturelle dédiés aux visiteurs en situation de handicap.

De plus, si notre attention est en partie portée sur l'accessibilité réelle des établissements, elle est aussi retenue par la perception du handicap et de sa prise en compte par les acteurs et actrices de terrain, professionnels engagés dans les lieux concernés. Nous nous intéressons donc au regard et à la posture de la personne répondant vis-à-vis du handicap et de l'accessibilité, mais aussi le traitement réservé au handicap dans les établissements concernés. Ces données renseignent sur le rôle, l'implication et la sensibilisation des personnels. Notre étude permet donc d'englober de manière suffisamment large l'ensemble des éléments pouvant agir sur le dynamisme d'un établissement en termes de mise en accessibilité.

L'enjeu de repérer les critères déterminant l'accessibilité d'un site est de taille : il nous permettra par la suite d'identifier ou de confirmer des pistes d'action pour un déploiement plus franc et plus conséquent de l'accessibilité dans les musées et monuments en France. Objectiver les freins est le préalable incontournable pour y

apporter des réponses et pistes de solutions ; de la même manière, il est également primordial de souligner les conditions qui semblent favorables au déploiement de l'accessibilité, pour repérer des éléments ou processus agissant comme des facilitateurs de mise en accessibilité. La portée de cette recherche est donc résolument concrète, et nous invitons les professionnels à s'en emparer autant que les chercheurs.

Méthodologie

Pour répondre aux objectifs présentés *supra*, nous avons fait le choix d'une méthodologie quantitative, afin de poser un regard large sur la situation en France, et de pouvoir établir des comparaisons fiables entre les types et catégories d'établissements. Ce choix méthodologique devait nous permettre d'établir des corrélations permettant de comprendre le lien entre des indicateurs d'accessibilité, les profils des établissements et ceux des répondants. De plus, il nous fallait pallier la quasi inexistence de données quantitatives sur le sujet, lié à la faible exploration académique du sujet de l'accueil des publics en situation de handicap dans les musées¹.

1. Construction et diffusion d'un questionnaire

Pour répondre à notre problématique nous avons élaboré un questionnaire comprenant 43 questions et 20 sous-questions, pour la plupart fermées. Le questionnaire est divisé en six parties, permettant de recueillir des données générales relatives à l'établissement, à sa politique et à sa structuration professionnelles, des données relatives à l'accessibilité de l'établissement, et enfin des données relatives à la personne remplissant le questionnaire. Compte tenu de la densité des informations recueillies, nous avons estimé que la passation de ce questionnaire a mobilisé chaque répondant durant 15 à 20 minutes.

Le questionnaire a bénéficié d'une diffusion large permettant de constituer un panel de répondants suffisamment hétérogène en terme de : type d'établissement (musées / monuments / centres d'arts) ; type de collections (Beaux-Arts, art contemporain, musée d'histoire, écomusée, monument, etc.) ; statuts des établissements (publics ; privés) ; positions professionnelles des répondants (conservateurs, chargés d'expositions, médiateurs, agents d'accueil et de surveillance) ; situation géographique et taille.

Pour cela, nous avons constitué une liste de près de 1300 contacts d'établissements muséaux et patrimoniaux situés sur l'ensemble du territoire français (métropole et outre-mer), incluant des monuments, des musées, des centres d'art (y compris les FRAC), qu'ils soient privés ou publics. La première étape de diffusion du questionnaire a été un envoi par mail à l'ensemble de ces contacts identifiés, afin d'assurer une diffusion très large. De plus, notre mail accompagnant l'envoi invitait à diffuser largement ce questionnaire au sein des

1 Une bibliographie présentée à la fin de ce rapport expose tout de même quelques travaux sur le sujet.

équipes, dans le but de recueillir des réponses émanant de tous types de postes, quelle que soit la place dans la hiérarchie interne du musée. Cette diversité des profils des répondants est un des points clés de notre démarche d'enquête.

Nous avons ensuite doublé cet envoi d'une diffusion sur les réseaux sociaux de l'association Mêtis : LinkedIn, Twitter, Instagram, Facebook, touchant ainsi environ 1000 à 2000 personnes supplémentaires.

Un des biais possibles identifié pour cette enquête est celui de recueillir majoritairement des réponses émanant des personnes en charge de la médiation, voire même en charge des publics en situation de handicap, se sentant d'emblée plus concernés par le sujet, et d'autres professionnels pourraient être plus réticents à répondre, s'en sentant plus éloignés, voire moins légitimes à répondre. Pour pallier ce biais potentiel, nous avons ciblé une partie de notre diffusion auprès des conservateurs et chargés d'expositions, plus éloignés des publics dans leur pratique professionnelle que les médiateurs. Nous avons pour cela diffusé le questionnaire directement auprès de l'AGCCPF - Association Générale des Conservateurs des Collections Publiques de France, pour diffusion auprès de leurs membres. Nos contacts personnels nous ont également permis d'insister sur cette catégorie professionnelle dans la stratégie de diffusion. De plus, le message accompagnant cet envoi invitant le destinataire à une diffusion au sein des équipes, expliquant l'enjeu de recueillir des réponses émanant de l'ensemble des professionnels du secteur. L'envoi par mail a été complété par une diffusion sur les réseaux sociaux de l'association Mêtis, et notamment le réseau professionnel LinkedIn, ainsi que dans sa newsletter. Une cinquantaine d'envois ciblés dans nos réseaux professionnels propres ont encore un peu étoffé cette diffusion.

Le questionnaire a été actif sur une durée de trois semaines, du lundi 23 janvier au vendredi 10 février 2023. La mise en place de cette stratégie a permis le recueil de 177 questionnaires, émanant de 157 établissements.

2. Présentation de l'échantillon

a. Les établissements

157 établissements muséaux et patrimoniaux français sont représentés à travers les 177 réponses recueillies dans le cadre de cette enquête.

Nous observons une **répartition géographique relativement homogène sur le territoire français**, puisque chaque région est représentée de manière presque équivalente, à l'exception de la Corse, du Centre-Val-de-Loire et des Départements ou Régions français d'Outre-Mer (DROM), dont les établissements ont peu répondu à notre enquête (1 à 2 établissements pour chacun de ces territoires). Cette sous-représentation de ces territoires concorde toutefois avec les réalités de terrain, puisque la région Corse et les DROM, et dans une moindre mesure le Centre-Val-de-Loire, sont moins bien dotés en musées que les autres régions². Sur ce volet géographique, notre échantillon nous paraît donc représentatif de la réalité du secteur en France.

Répartition des établissements par région

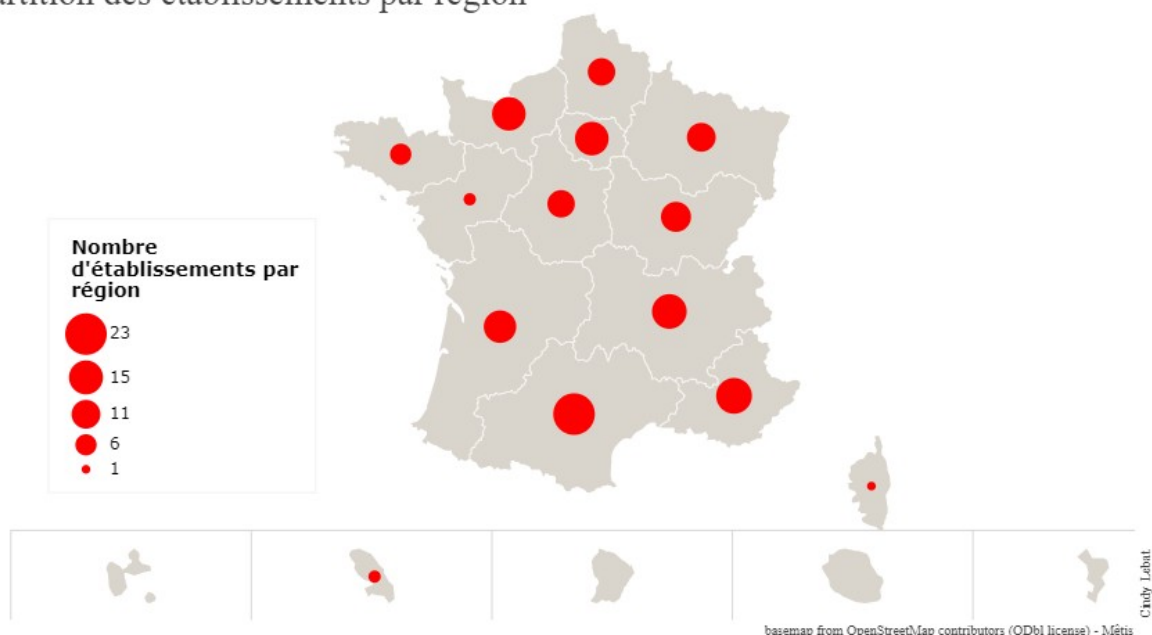


Figure 1: Répartition géographique de l'échantillon

2 Lucile Battery-Zizi, Jasmina Stevanovic, et Tiphaine Vilbert. « Patrimostat 2023, fréquentation des patrimoines ». Paris, France: Ministre de la Culture et de la Communication, juillet 2023. p. 6.

En revanche, notons **la faible diversité dans les statuts** : les établissements privés sont très peu représentés relativement aux établissements publics, qui constituent la majorité de notre panel. Et, au sein de cette catégorie, on observe une forte représentation des établissements municipaux. En effet, une majorité de répondants sont issus d'établissements publics ou publics-privés (139, soit près de 89 % de l'échantillon), et seuls 18 sont issus d'établissements exclusivement privés (associatifs pour la plupart).

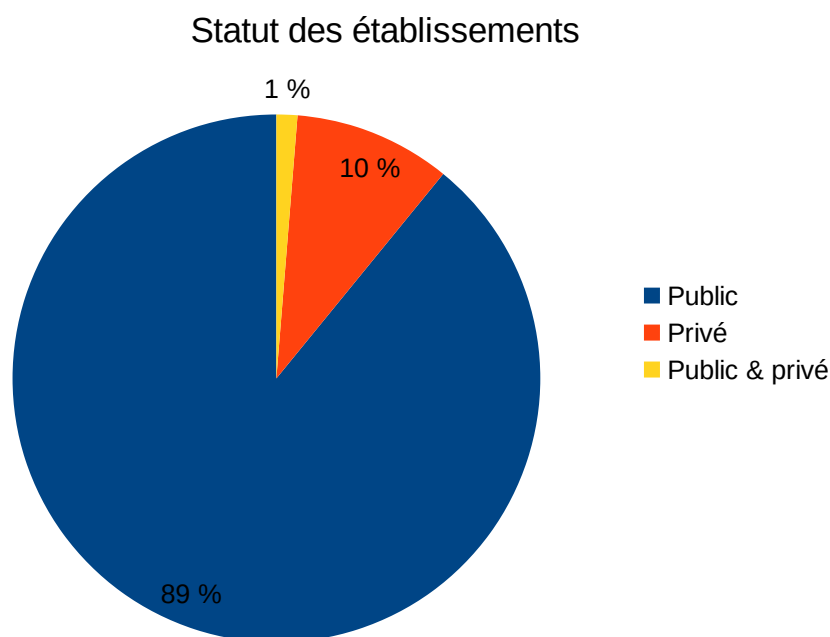


Figure 2: Statuts des établissements : publics ou privés

Parmi ces établissements, notons qu'une grande majorité (80%) bénéficient de l'appellation Musée de France³.

Parmi les établissements publics et publics-privés, une grande majorité sont des établissements municipaux. Notre échantillon est peu représentatif de la diversité des statuts des musées en France, et les résultats concernent avant tout les établissements publics, en premier lieu municipaux ; si le déséquilibre entre public et privé ne reflète pas la réalité du terrain en France, la prédominance d'établissements municipaux dans notre panel concorde avec cette même prédominance sur le terrain. Une étude menée en 2017 à l'initiative du ministère de la Culture sur les musées de France montrait en effet que près de 70%

³ La loi n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux Musées de France a vu naître l'appellation Musée de France.

d'entre eux étaient effectivement des musées municipaux (la municipalité pouvant être propriétaire du bâtiment, des collections, ou les deux)⁴.

En cela, notre panel nous paraît représentatif des musées publics en France, mais pas de l'ensemble du paysage muséal.

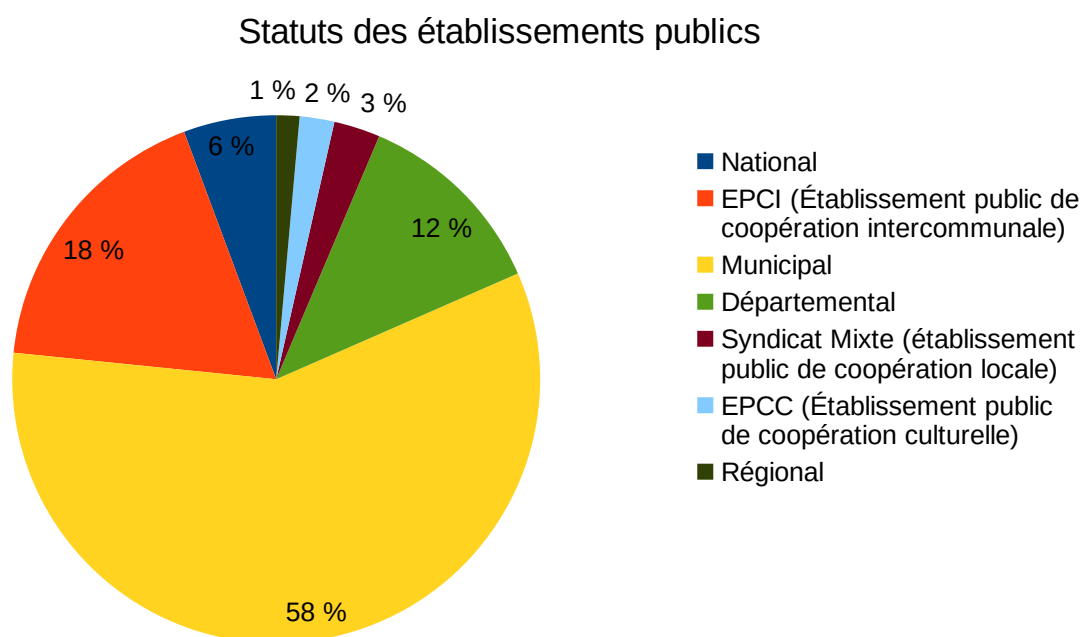


Figure 3: Statuts des établissements publics

De manière générale, les établissements répondants à notre enquête déclarent **une date d'ouverture aux publics de période moderne, après les années 1980 (pour 60% d'entre eux). Seuls 40 établissements** ont ouvert leurs portes aux publics après la promulgation de la LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Ils ont donc été soumis à l'obligation d'accessibilité dès leur ouverture. **Ils représentent tout de même 1/5 du panel**, et cette caractéristique est un levier d'analyse que nous mobiliserons *infra* pour évoquer leur accessibilité.

4 Service des musées de France. « Enquête sur les musées de (2017) ». Paris: MC/DGP/Service des musées de France, 2019.

Date d'ouverture des établissements

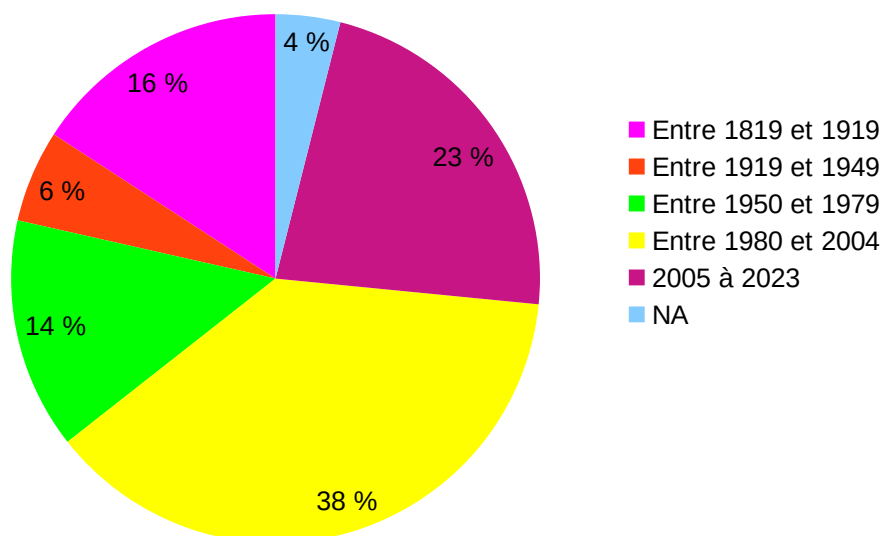


Figure 4: Année d'ouverture aux publics

Le type de collections ou la nature de l'établissement est un indicateur important pour estimer la représentativité du panel, et qui sera mobilisé par la suite pour comprendre les postures face à la question du handicap.

On note une prédominance dans notre échantillon des musées d'art moderne contemporain; puis une répartition assez uniforme entre les autres types d'établissements (art et histoire ; écomusées ; archéologie).

Les monuments et sites sont présents mais légèrement moins représentés. Les musées d'entreprise sont quasiment absents, de manière logique puisque nous avons déjà fait le constat de la prédominance des établissements publics dans notre panel.

Répartition selon la nature de l'établissement (en %)

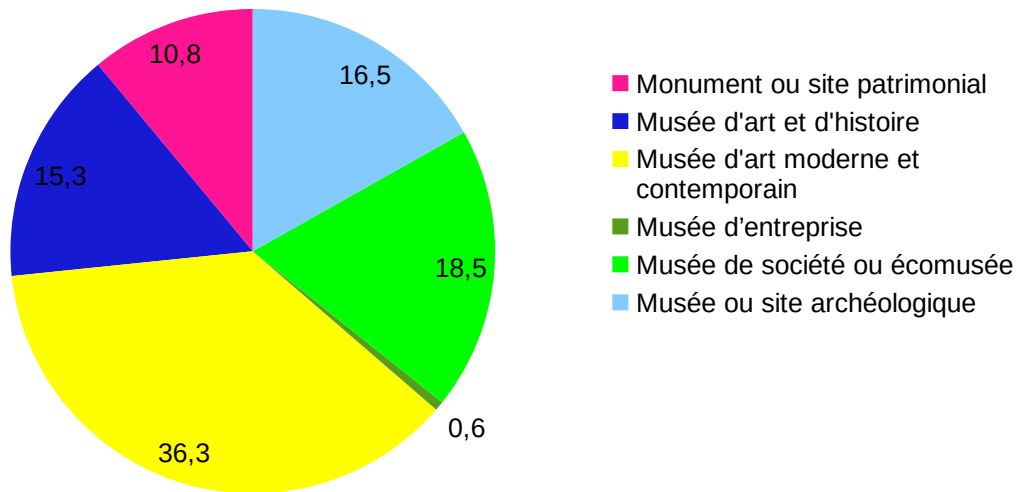


Figure 5: Nature de l'établissement selon les collections

La diversité des profils s'observe de manière encore plus nette sur la question de la fréquentation, permettant notamment d'estimer la taille d'un établissement (de manière conjointe avec d'autres critères tels que le budget, la superficie ou le nombre de salarié en ETP).

Notre panel regroupe des établissements très fréquentés (jusqu'à plus de 3 000 000 de visiteurs annuels) et des établissements très peu fréquentés (moins de 30 visiteurs annuels)⁵. La moyenne est de 73834,47 visiteurs annuels, avec un coefficient de variation très élevé, montrant une importante dispersion des valeurs dans notre échantillon. En revanche, si nous observons une importante variation des surfaces des établissements dans l'échantillon, la médiane des surface (en m²) est de 1000 et, la moyenne à 2191,6. Les « petits » établissements sont donc plutôt bien représentés dans notre panel. Notons néanmoins que 34% des répondants n'ont pas renseigné cette question de la surface.

En somme, nous constatons un panel largement orienté vers les établissements publics, mais témoignant tout de même d'une diversité qui sera intéressante pour estimer d'éventuelles variations dans la prise en considération du handicap.

5 chiffres de 2022

b. Les répondants

Le profil socio-démographique

Les profils des répondants montre une certaine homogénéité, mais qui est le reflet d'une réalité de terrain dans le secteur qui nous intéresse. Cette homogénéité s'exprime notamment en ce qui concerne l'âge et le genre. On constate effectivement une majorité de femmes (78%). On note une légère prédominance des personnes âgées de 35 à 44 ans, et les moins de 25 ans sont très peu représentés, ce qui s'explique par le niveau de diplôme nécessaire pour occuper un certain nombre de postes dans les musées. En effet, on constate également une majorité de très diplômés dans notre panel, ce qui concorde avec les métiers du secteur (notamment de la conservation et de la médiation), exigeant des diplômes de niveau 6, 7 et 8.

Âge des répondants

en pourcentage

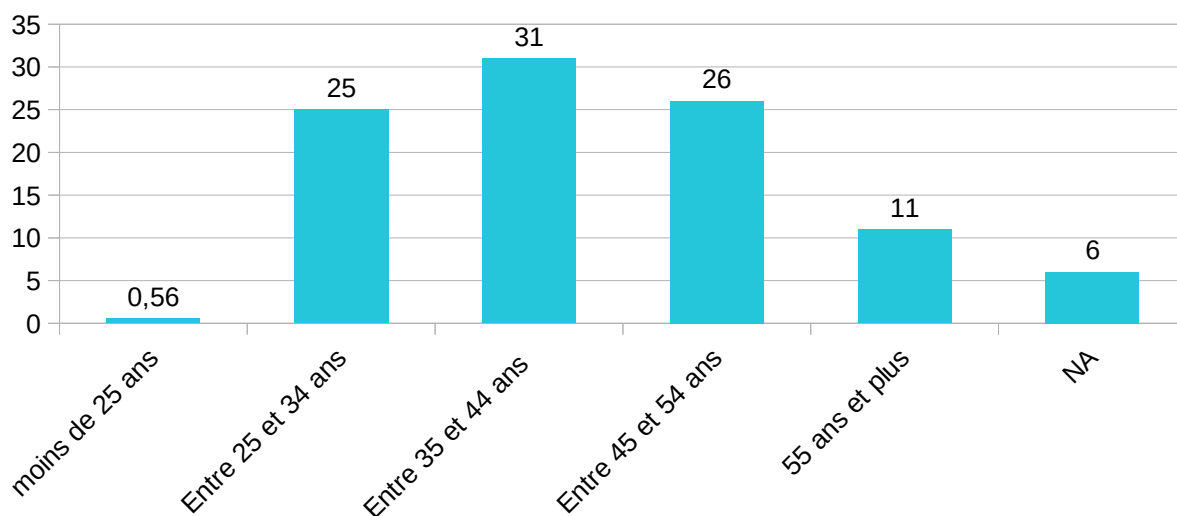


Figure 6: Répartition des répondants selon l'âge

Notre classement du niveau de diplôme se fonde sur la nomenclature des diplômes par niveau (2023, Direction de l'information légale et administrative (Première ministre⁶)). Nous observons dans notre échantillon une forte présence des diplômés de niveau 7 (équivalent bac +5, essentiellement des masters).

6 <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F199>

Diplôme de niveau 3 (BEP, CAP, Brevet)	Avant Bac
Diplôme de niveau 4 (Baccalauréat)	Équivalent Bac
Diplôme de niveau 5 (DEUG, BTS, DUT, DEUST)	Équivalent Bac + 2
Diplôme de niveau 6 (Licence, licence professionnelle, BUT, Maîtrise)	Équivalent Bac + 3 et Bac + 4
Diplôme de niveau 7 (Master, diplôme d'études approfondies, diplôme d'études supérieures spécialisées, diplôme d'ingénieur)	Équivalent Bac +5
Diplôme de niveau 8 (Doctorat, habilitation à diriger des recherches)	Doctorat

Niveau de diplôme des répondants

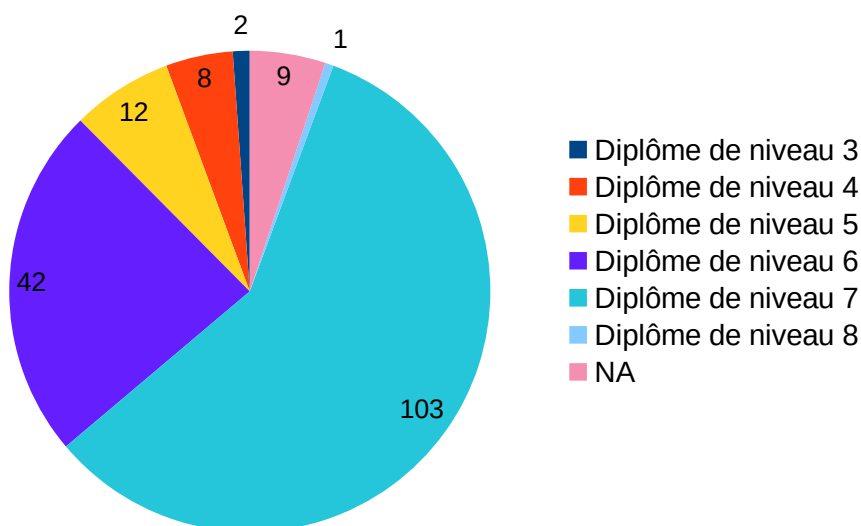


Figure 7: Répartition des répondants selon le niveau de diplôme

Pour les agents du secteur public - majoritaires dans notre échantillon - la catégorie d'emploi vient compléter et affiner cette donnée relative au niveau d'étude. Sur les 136 personnes se déclarant appartenir à la fonction publique, 16 sont contractuelles. Parmi les autres, 117 ont renseigné leur catégorie d'appartenance. Le haut niveau de diplômes du panel ne se reflète pas dans le niveau des postes occupées, mesurable dans la fonction publique par la catégorie (A, B ou C).

Catégorie des fonctionnaires

en pourcentage

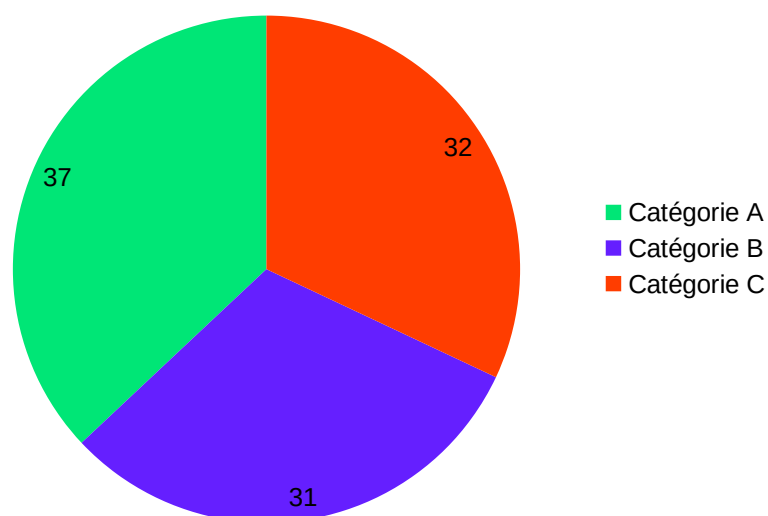


Figure 8: Répartition des répondants fonctionnaires selon la catégorie

Une grande partie des agents de catégorie C sont diplômés de niveau 7 (16 personnes sur 38). Les postes de catégories A sont réservés aux plus diplômés, mais les postes de catégorie C sont occupés par des personnes ayant des niveaux de diplômes disparates, dont un nombre non négligeable de diplômés de niveau 7 (équivalent bac +5). On observe donc la présence de personnes surdiplômées dans la fonction publique dans le secteur des musées et des patrimoines, embauchés sur des postes de catégorie inférieure à leur niveau de diplôme.

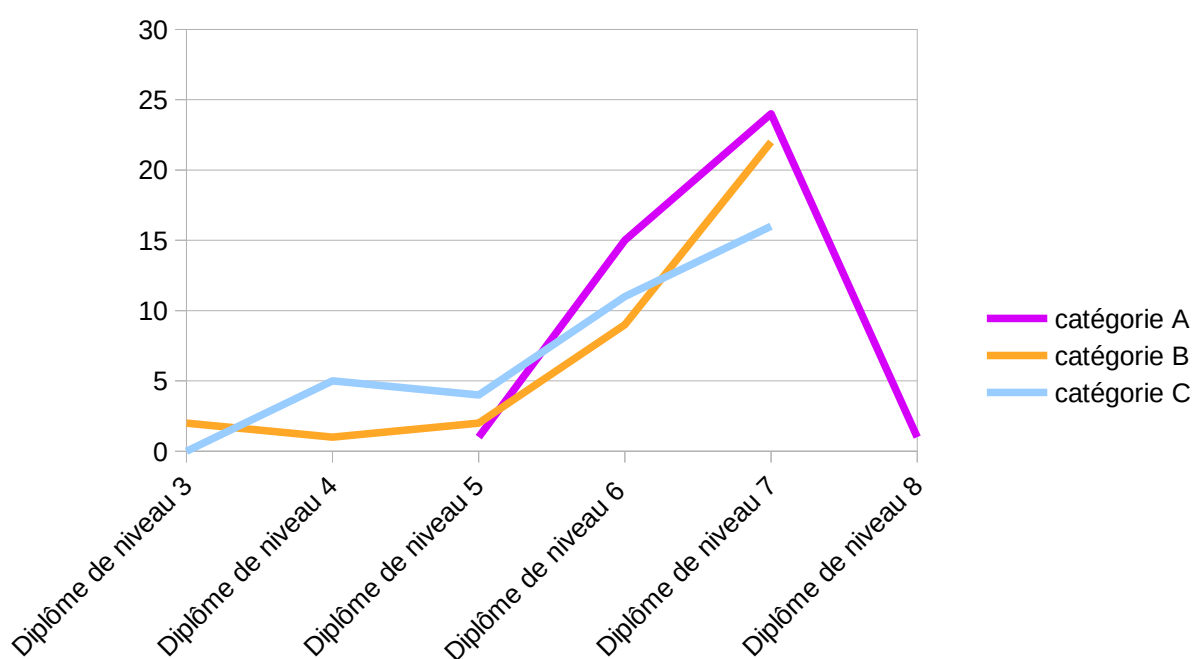


Figure 9: Niveau de diplôme des fonctionnaires

Le poste occupé par les répondants revêt une certaine importance dans notre étude, puisqu'il nous permettra d'analyser de manière sectorielle le rapport au handicap et à l'accessibilité (perception de la prise en compte du handicap dans l'établissement, connaissance personnelle déclarée du sujet, etc.).

Les professions représentées

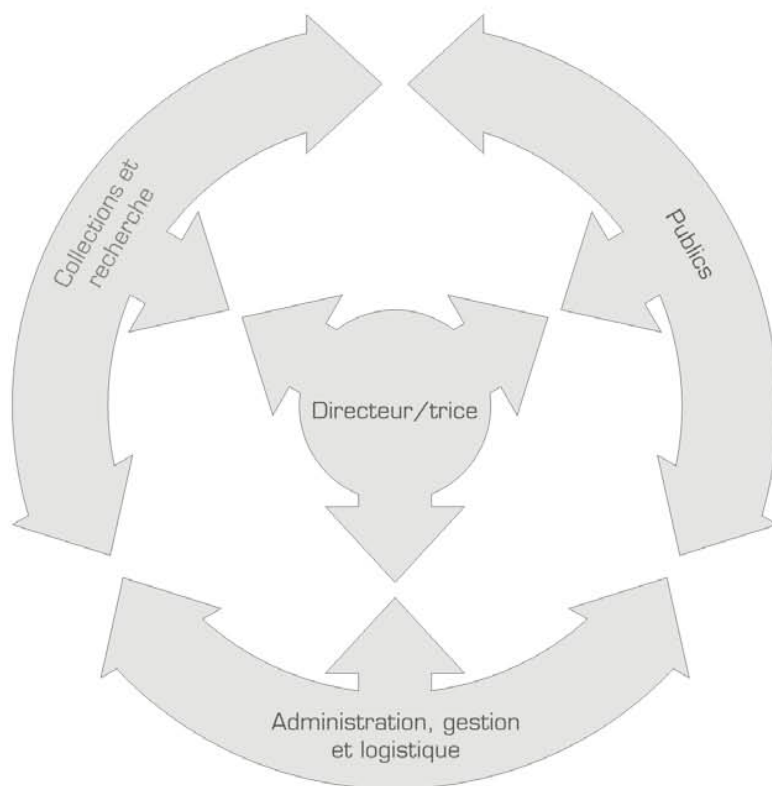
Notre lecture des données est fondée sur le référentiel européen des professions muséales, édité par l'ICOM⁷ en 2008, sous la direction de Angelika Ruge, Présidente de l'ICTOP⁸.

Ce référentiel propose un classement des professions muséales en trois grandes catégories : (1) Collections et recherche, (2) Publics et (3) Administration, organisation et logistique. Il propose, pour chacune de ces trois catégories, une liste de métiers correspondant. Le schéma ci-après explicite cette organisation.

7 International Council Of Museums.

8 Angelika Ruge. « Référentiel européen des professions muséales ». Paris, France: Comité national français de l'ICOM / ICTOP - Comité international pour la formation du personnel, 2008.

Schéma fonctionnel*



Collections et recherche

- Conservateur/trice
- Responsable des inventaires
- Régisseur d'oeuvres
- Restaurateur/trice
- Assistant/e de collections
- Responsable du centre de documentation
- Commissaire d'exposition
- Scénographe d'exposition

Publics

- Responsable de la médiation et du service éducatif
- Médiateur/trice
- Responsable du service de l'accueil et de la surveillance
- Agent/e de l'accueil et de la surveillance
- Responsable de la bibliothèque/médiathèque
- Responsable du site web

Administration, gestion et logistique

- Administrateur/trice
- Responsable de la logistique et de la sécurité
- Responsable des systèmes informatiques
- Responsable du marketing, promotion et recherche de fonds
- Responsable des relations médias

* Ce schéma décrit des relations fonctionnelles et ne donne pas un organigramme hiérarchique.

Figure 10: Schéma fonctionnel des professions muséales, selon le référentiel ICTOP (2008)

Dans notre panel, nous avons pu analyser les professions de 171 répondants. Six personnes n'ont soit pas répondu à la question, soit apporté une réponse qui ne nous permettait pas un classement dans les catégories des professions (par ex. « stagiaire », ou « chargé de mission »).

La majorité des personnes ayant répondu à notre questionnaire (57%, 101 personnes) occupent des fonctions en lien avec les publics. Parmi celles-ci, dix ont précisé dans leur intitulé de poste une mission spécifiquement liée au handicap et à l'accessibilité (par ex. « Chef de projet, développement des publics en situation de handicap » ou « médiateur culturel en charge de l'accessibilité »).

Représentation des catégories professionnelles

en pourcentage

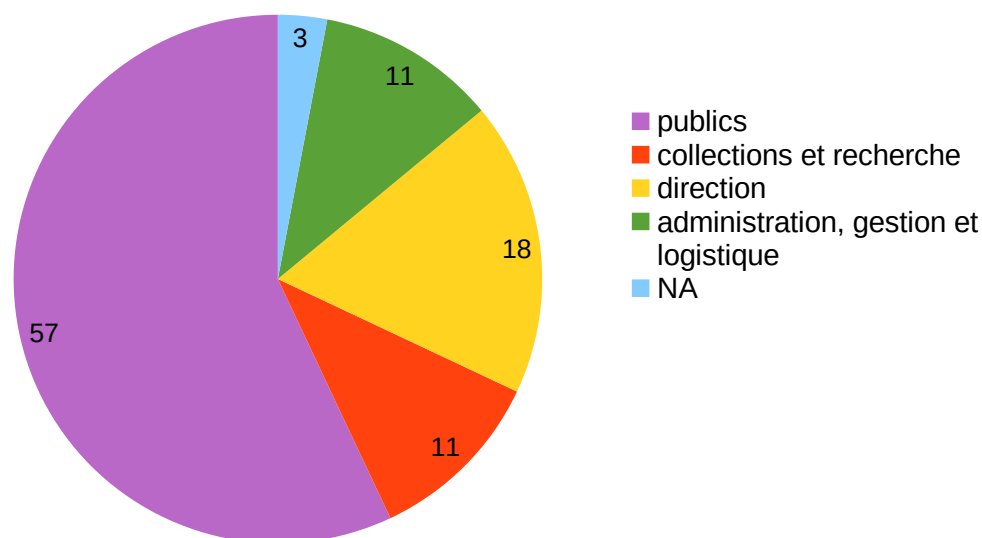


Figure 11: Catégories de métiers

Note : ce référentiel, et plus globalement l'ensemble de notre enquête, se fonde sur les équipes internes des établissements. Les types de contrat d'embauche peuvent varier (contractuel.le.s en CDD ou CDI, vacataires, fonctionnaires), mais toutes les personnes représentées dans l'enquête sont salariées de l'établissement dont ils parlent. Aussi, l'enquête exclut l'ensemble des professionnel.le.s intervenant de manière indépendante (*freelances*, prestataires indépendants), et même les personnes intervenant de manière bénévole, le plus souvent dans un cadre associatif. Une partie de l'écosystème des établissements est alors passé sous silence. Il conviendrait de ré-ajuster en s'interrogeant sur le nombre de missions confiées à des prestataires extérieurs sur les questions relatives au handicap. Le fort engagement du milieu associatif sur les questions relatives au handicap appuie d'autant plus ce propos.

La connaissance du handicap : proximité personnelle et formation

Nous avons fait le choix d'interroger les répondants sur leur rapport personnel au handicap en leur demandant s'ils étaient eux-mêmes en situation de handicap, et notamment s'ils bénéficiaient d'une reconnaissance administrative d'un handicap (par exemple une RQTH, Reconnaissance de qualité de travailleur handicapé).

Seul 4 % de notre panel se dit concerné par une reconnaissance administrative du handicap. Ce chiffre monte à 5 % si on y ajoute les personnes déclarant la démarche en cours (1 % du panel).

Ce taux correspond à peu près aux personnes déclarant se considérer comme étant en situation de handicap (5,6%). Il y a, au sein de notre panel, deux personnes qui se considèrent en situation de handicap mais qui ne bénéficient pas de reconnaissance administrative.

Personnes bénéficiant d'une reconnaissance administrative d'un handicap

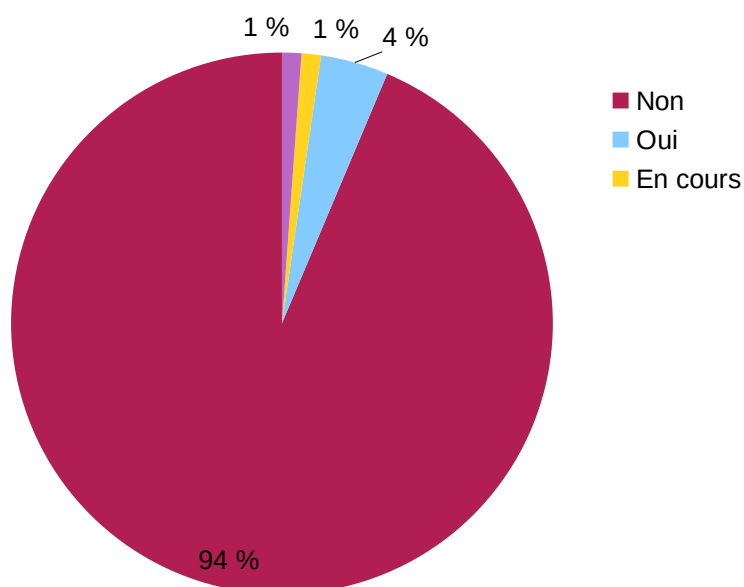


Figure 12: Déclaration personnelle de handicap

Formation au handicap

Parmi les 177 répondants, une grande majorité (126, soit 71%) déclarent avoir suivi au moins une formation ou sensibilisation au handicap et à l'accessibilité. A l'inverse, 27 % des personnels de musées interrogés n'ont jamais suivi de formation en lien avec le handicap. Parmi ces 27 % (48 personnes), 38 personnes estiment qu'une telle formation leur serait utile et nécessaire. Sur l'ensemble du panel, seules 8 personnes ne sont pas de cet avis. Si on constate un taux de formation qui semble satisfaisant, on remarque dans le même temps une vraie demande de formation par l'ensemble des acteurs de terrain.

On constate en outre une répartition assez homogène des formations dans toutes les catégories de postes ; les formations autour du handicap ne sont pas réservées aux seules personnes en charge de l'accueil des publics. Les personnes occupant des postes en lien avec les collections et la recherche sont toutefois légèrement moins formées que leurs collègues.

Tableau 1: Taux de formation selon le métier

Catégorie de poste	Pourcentage de personnes formées au handicap
administration, gestion et logistique	68,4 %
collection et recherche	65 %
direction	74,2 %
publics	74,3 %

La formation est légèrement plus systématique dans les établissements publics que dans les établissements privés, mais le déséquilibre du panel nous enjoint à prendre cette donnée avec réserve (150 répondants sur 177 sont issus d'établissements publics).

Connaissance déclarée du handicap

Globalement, les répondants déclarent une bonne connaissance du handicap. Nous avons demandé aux enquêtés d'estimer, sur une échelle de 0 à 10, leur connaissance de la thématique du handicap. Les personnes déclarent globalement une bonne connaissance du handicap, avec une note moyenne de 5,7 / 10.

Notons de plus une faible polarisation des réponses : les répondants considèrent globalement qu'ils connaissent bien le handicap, sans pour autant s'estimer experts (médiane : 5 et écart-type : 1,3).

17 personnes s'estiment peu connaisseurs (note de 0 à 3), et une proportion à peu près équivalente s'estiment très bon connaisseurs (22 personnes s'attribuent une note de 8 à 10). Seule une personne se considère comme experte et s'attribue la note de 10/10. Elle occupe un poste en lien directe avec l'accueil des publics en situation de handicap.

On note un impact de la formation sur la connaissance déclarée du handicap : les personnes ayant bénéficié d'au moins une formation ou sensibilisation au handicap estiment avoir une meilleure connaissance du handicap que les personnes n'ayant pas reçu cette formation. Les personnes qui n'ont pas suivi de formation au handicap s'attribuent une note moyenne de 4,6/10, contre une note de 6,1/10 pour celles ayant suivi une formation au handicap.

Présentation des résultats

I. L'accessibilité des établissements

L'analyse du degré d'accessibilité des établissements est un des résultats importants de notre étude, mais aussi une partie de l'analyse qui nécessite quelques précautions. En effet, si nous cherchons à estimer la prise en compte du handicap dans les établissements en dressant un portrait de l'accessibilité des 157 établissements de notre panel, nous gardons à l'esprit les limites de l'exercice, et alertons le lecteur sur les nuances à apporter à ces données récoltées par notre enquête. Les réponses recueillies sont déclaratives, et les différences entre les réponses de personnes d'un même établissement nous confirme la nécessité de prendre ces données avec toutes les précautions qui s'imposent : la méconnaissance des dispositifs d'accessibilité ou, à l'inverse, une tendance à la survalorisation des actions, entraînent des erreurs dans les déclarations. Prenons un exemple des plus marquant dans notre étude : un des établissements a répondu 8 fois à notre questionnaire (huit personnes issues du même établissement). Nous observons des différences dans les réponses de ces huit personnes, et notamment au sujet des dispositifs d'accessibilité présents sur site : les déclarations divergent concernant 12 des 25 dispositifs proposés dans le questionnaire. Aussi dans le cas de réponses multiples d'un même établissement, et pour aborder des sujets précis et concrets relatifs à l'accessibilité, nous avons fait le choix de retenir les réponses émanant de la personne dont le poste est le plus proche des personnes concernées (chargé.e des publics en situation de handicap, chef.fe du service des publics), considérant que ces personnes sont les plus susceptibles de fournir une information fiable au sujet des dispositifs d'accessibilité présents dans l'établissement.

Notons que les réponses à notre questionnaire nous traduisent la connaissance déclarée de l'accessibilité par les personnels des établissements - pour la plupart valides. Cela ne reflète donc nullement l'expérience réellement vécue par les personnes en situation de handicap elles-mêmes, notamment quand on leur demande d'estimer le degré d'accessibilité de leur établissement. L'expérience muséale autant que celle du handicap dépasse largement la présence de quelques outils d'accessibilité⁹, et nous ne souhaitons pas nier cette complexité. Un bilan réel d'accessibilité ne peut se faire sur la seule base de réponses déclaratives émanant de personnes plus ou moins concernées par la question. Rappelons que

9 Chabert, Anne-Lyse. « L'accessibilité n'est-elle qu'une question de porte large et de logo handicap ? » *Ethique. La vie en question.*, 2016, 10.

seuls 4 % des répondants se déclarent en situation de handicap. Néanmoins, les résultats nous permettent de repérer des tendances quant au degré réel d'accessibilité des établissements.

Les données sont donc à comprendre dans leur ensemble pour renseigner une tendance globale, une posture de l'établissement vis-à-vis de l'accessibilité, mais ne permettent en aucun cas de poser un diagnostic d'accessibilité. Le deuxième point d'intérêt de cette approche déclarative est de renseigner sur la connaissance ou les représentations de chaque individu, selon son poste, son statut et d'autres critères sur lesquels nous pourrions revenir *infra*. Cette estimation certes large de l'accessibilité nous permettra tout de même d'approcher les mécanismes de son déploiement ou, à l'inverse, les freins qui entravent ce dernier.

Ainsi, et dans le cadre d'analyse énoncé ci-dessus, nous tâchons d'estimer le degré d'accessibilité des établissements de notre panel en prenant en considération de manière conjointe les critères suivants :

- La présence de dispositifs de médiation culturelle adaptés aux différentes formes de handicap (par exemple de textes en FALC, de reproductions en trois dimensions, de visioguides (LSF), d'audioguides avec audiodescription, etc.¹⁰) ;
- La mise en conformité du cadre bâti pour une accessibilité des lieux aux personnes en situation de handicap, et notamment à mobilité réduite (présence de rampes, d'ascenseurs, sanitaires accessibles, etc.) ;
- La conformité du site internet aux normes d'accessibilité numériques (régies par le RGAA notamment) ;
- L'obtention d'un label ou marque d'état lié au handicap (tourisme et handicap notamment) ;

Les résultats doivent bien sûr être lus en distinguant les types de handicaps et de besoins spécifiques, car il serait illusoire de prétendre estimer le degré d'accessibilité générale d'un site. Les distinctions entre handicaps sont importantes à prendre en considération, et seront à souligner dans nos différentes analyses.

Nous évoquons l'accessibilité des sites internet des établissements, mais il est à noter que cette accessibilité numérique est clairement le parent pauvre de l'accueil des publics en situation de handicap dans les établissements muséaux. Elle jouit d'une méconnaissance manifeste de la part des professionnels interrogés, puisqu'ils sont près de la moitié (48%) à déclarer ne pas savoir si leur site est ou non conforme aux normes d'accessibilité (normes du RGAA), alors même qu'ils sont largement minoritaires à déclarer ne pas être au fait des dispositifs physiques de mise en accessibilité des espaces et des collections.

10 liste complète dans le questionnaire, question n°20, annexe 1

Face au foisonnement des dispositifs, nous les avons organisé par typologie de destinataires et de besoins, et présentés dans le tableau ci-après. Cette classification nous servira dans le développement de notre propos pour présenter ce portrait d'accessibilité des établissements de notre panel. Évidemment et comme dans toute tentative de classification, la place de certains items pourrait être discutée, et la transversalité des usages et des besoins peut amener à repenser notre proposition.

Les outils d'accessibilité numérique sont très transversaux et permettent à tous les publics, et notamment ceux qui présentent des besoins spécifiques, de s'informer et de préparer leur visite. Nous avons repéré les critères suivants, correspondant en partie aux recommandations du RGAA :

- Onglets spécifiques pour le public en situation de handicap
- Mise à disposition de contenus de médiation à distance
- Photos de l'établissement et de son agencement
- Un aperçu de la configuration du lieu (plan...)
- L'affluence de l'établissement selon les heures et les jours
- Une "social story" qui illustre comment acheter son billet et comment se déroule la visite
- Photos du personnel d'accueil, de médiation et de sécurité
- Versions vocales des éléments écrits de l'exposition (textes de salle, texte d'introduction, etc.)
- Versions LSF des éléments écrits de l'exposition (textes de salle, texte d'introduction, etc.)
- Un plan avec le parcours accessible en PMR depuis l'entrée du site
- Information sur le trajet pour venir au musée avec divers itinéraires
- Le contact du ou de la chargé.e de mission handicap

Dispositifs généraux – handicap	<ul style="list-style-type: none"> - tarif réduit personne en situation de handicap - gratuité personne en situation de handicap - Aide humaine (agent d'accueil à la billetterie) - place de parking réservée
Accessibilité PMR (bâti, aménagements, médiation culturelle)	<ul style="list-style-type: none"> - fauteuils roulants en prêt - Chaises cannes en prêt - Assises dans les espaces ouverts au public - Sanitaires accessibles aux visiteurs en situation de handicap
Accessibilité publics déficients visuels (bâti, aménagements, médiation culturelle)	<ul style="list-style-type: none"> - bandes podotactiles - loupes en prêt - Reproductions ou maquettes en trois dimensions - Dessins en relief - Signalétique en braille - Textes en braille (brochures, cartels ou textes de salle) - Audioguide avec audiodescription - Ascenseur avec son pour les handicaps visuels
Accessibilité publics déficients auditifs (bâti, aménagements, médiation culturelle, numérique)	<ul style="list-style-type: none"> - Boucle à induction magnétique - Visioguide (LSF)
Accessibilité publics présentant des troubles du développement intellectuel ou du neurodéveloppement (bâti, aménagements, médiation culturelle)	<ul style="list-style-type: none"> - Textes en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) (brochures, cartels ou textes de salle) - Espaces de pause sans stimuli - Repérage dans le temps de la visite
Outils classiques de médiation culturelle – tout publics	<ul style="list-style-type: none"> - Dispositifs de réalité virtuelle - Dispositifs de réalité augmentée - Audioguide classique - Médiateur dans toutes les salles des expositions - livret d'aide à la visite

1. Dispositifs généraux : accueil du public en situation de handicap et médiation culturelle

Cette première catégorie rassemble les dispositifs concernant tous les types de handicap. Nous en avons repéré quatre :

- le tarif réduit accordé aux personnes en situation de handicap
- la gratuité d'entrée accordée aux personnes en situation de handicap
- l'aide humaine (agent d'accueil à la billetterie)
- la présence d'une ou plusieurs places de parking réservée.

Présence de dispositifs d'accueil (en pourcentage)

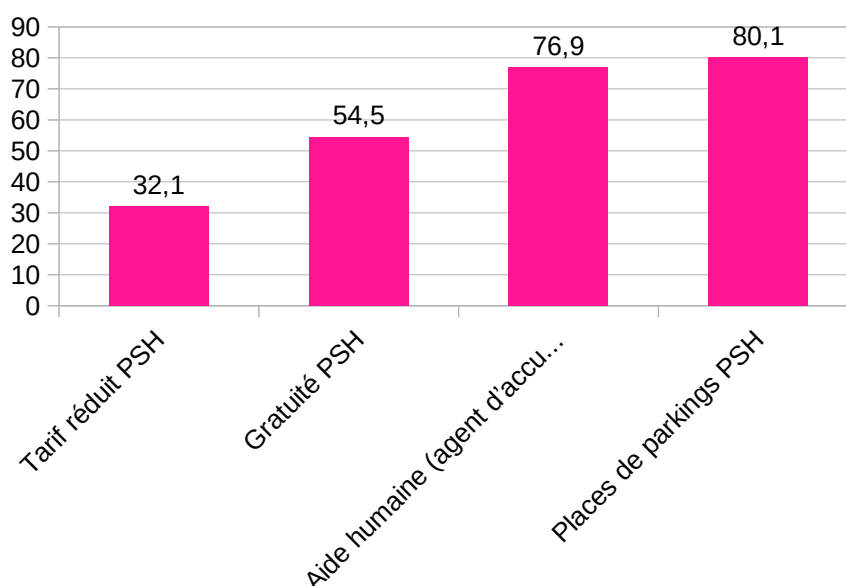


Figure 13: Dispositifs d'accueil des publics

Une grande majorité (80 %) des répondants déclarent que leur établissement est muni d'au moins une place de parking réservée aux personnes en situation de handicap à proximité. C'est un dispositif d'accueil très répandu, mais devancé par la présence d'une tarification spécifique, concernant plus de 80 % des établissements (54,5 % accordant la gratuité d'entrée, et 32,1 % un tarif réduit¹¹). 29 établissements – soit 18,6 % des établissements répondants – déclarent ne proposer ni une gratuité, ni une réduction pour les personnes en situation de handicap. Toutefois, une vérification au cas par cas sur les sites internet nous a

¹¹ Le pourcentage total des établissements proposant une tarification spécifique ne peut pas être obtenu par simple addition de ces deux nombres, puisque certains établissements ont répondu positivement aux deux propositions – tarif réduit et gratuité.

permis de constater qu'une partie de ces 29 établissements ne déclarent pas de tarif spécifique en raison d'une gratuité totale pour tous les visiteurs. Pour une autre partie de ces répondants (environ 1/5), la déclaration s'avère erronée et on constate bien la présence – dans la communication de l'établissement (via les sites internet) – d'un tarif spécifique, qu'il s'agisse d'une réduction ou d'une gratuite. Au final, seuls 6 établissements sur les 156 interrogés ne prennent pas en considération le handicap dans les critères d'attribution d'un tarif spécifique. En somme, la tarification constitue un dispositif presque incontournable de l'accessibilité. Le handicap est donc quasiment systématiquement pris en considération par ce biais. Nous verrons par la suite si la visite proposée prend elle-aussi en compte le handicap des personnes accueillies, afin de s'assurer que la gratuité n'est pas que l'aveu d'une offre non accessible.

2. Dispositifs d'accessibilité physique : du cadre bâti au confort de visite

L'accessibilité physique des établissements peut être évaluée par de multiples critères, et repose sur des normes strictes encadrées par des décrets¹². Des outils de diagnostic existent, qu'ils soient déployés par des prestataires-experts indépendants, ou proposés en usage autonome auto-administré¹³. Poser un diagnostic d'accessibilité est un exercice complexe et complet, qui ne peut se faire de manière exclusivement déclarative sans se rendre sur site. Ce n'est nullement notre ambition, et nous rappelons ici que nous ne prenons en compte que quelques critères choisis pour leur pertinence et leur efficacité, afin d'estimer de manière large la prise en compte du handicap par les établissements, plus que l'accessibilité elle-même. Aussi, dans le cas de l'accessibilité physique, nous avons choisi de retenir les critères suivants :

- la présence de fauteuils roulants en prêt
- la présence de chaises cannes en prêt
- la présence d'assises dans les espaces ouverts au public
- la présence de sanitaires accessibles aux visiteurs en situation de handicap

12 Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement - Légifrance. Consulté le 26 octobre 2023. <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000034485459>.

Arrêté du 19 avril 2017 fixant le contenu et les modalités de diffusion et de mise à jour du registre public d'accessibilité (s. d.). Consulté le 26 octobre 2023.

13 Autodiagnostic en ligne proposé par exemple sur le site du gouvernement, Ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires <https://www.ecologie.gouv.fr/laccessibilite-des-etablissements-recevant-du-public-erp>

De plus, une question plus large permettait aux répondants de s'exprimer sur l'accessibilité physique de leur établissement de manière globale : « L'ensemble du site est-il accessible aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) (aménagement de rampes, ascenseurs, etc.) ? » (Q19). Nous pouvons y ajouter la réalisation de travaux de mise en conformité suite à la loi de 2005.

Les réponses à ces questions vont, étudiées de manière conjointe, nous fournir une vision assez précise de l'approche de l'accessibilité au sein des établissements concernés.

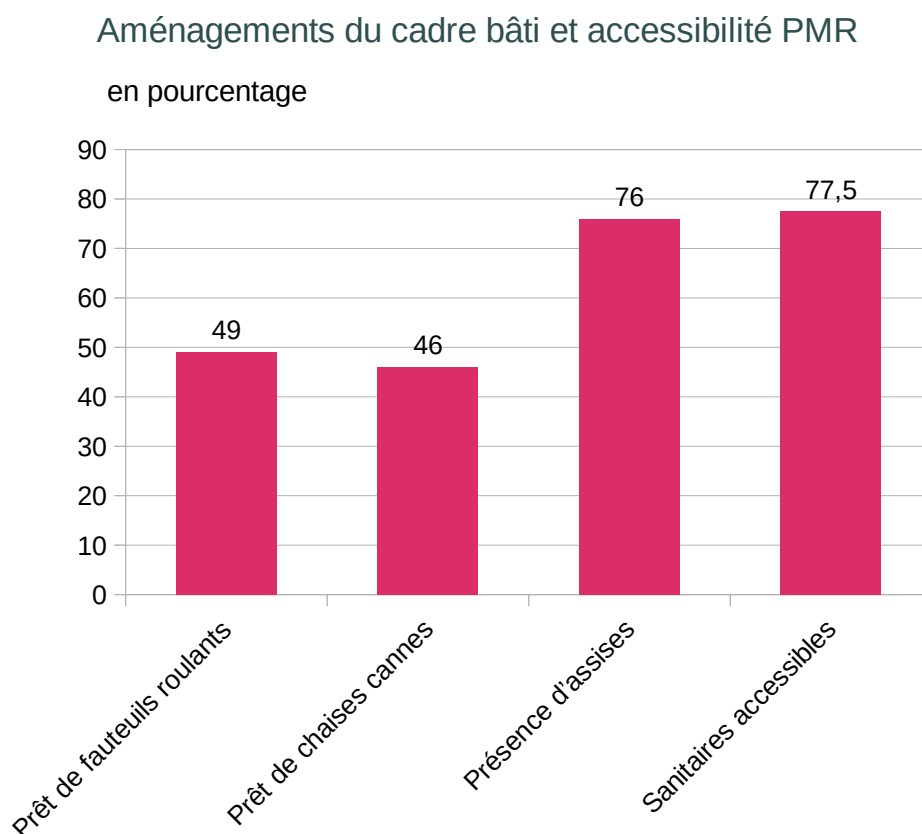


Figure 14: Dispositifs pour les personnes à mobilité réduite

Les sanitaires accessibles, obligatoires selon la loi¹⁴, sont effectivement présents dans 77,5 % des établissements de notre panel¹⁵. Si ce taux n'est pas entièrement satisfaisant au regard du caractère explicite de la loi à ce sujet, il correspond néanmoins à l'un des aménagements d'accessibilité les plus répandus dans les musées.

14 LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 2005-102 § (2005).

15 Nous rappelons une fois encore que cette affirmation est à considérer dans un contexte de production de données s'appuyant sur des déclarations d'individus. Nous pouvons estimer que ce pourcentage reflète la réalité du terrain, sans pour autant affirmer avec certitude son exactitude.

La présence d'assises dans les espaces ouverts aux publics (salles d'exposition, accueil, etc.) est aussi très répandue (76%). Cet élément relève du confort d'usage pour tous les visiteurs, y compris en situation de handicap, et la systématisation de la présence d'assises ne pourrait qu'améliorer l'expérience de chacun dans les espaces muséaux et patrimoniaux.

Enfin, la possibilité d'emprunter des chaises cannes ou des fauteuils à l'accueil des musées est offerte dans un peu moins de la moitié des établissements de notre panel. On constate donc que, lorsque le dispositif devient plus spécifique et n'est pas une obligation légale, la part d'établissements investis se réduit rapidement.

De manière plus générale, quand on interroge les personnes sur le degré d'accessibilité générale de leur site aux personnes à mobilité réduite, ils sont une courte majorité (51%) à le déclarer entièrement accessible. 35 % le déclarent en partie accessible, et seuls 15 % des répondants déclarent que leur établissement n'est pas accessible aux PMR.

Accessibilité du site aux Personnes à Mobilité Réduite (aménagement de rampes, ascenseurs, etc.)

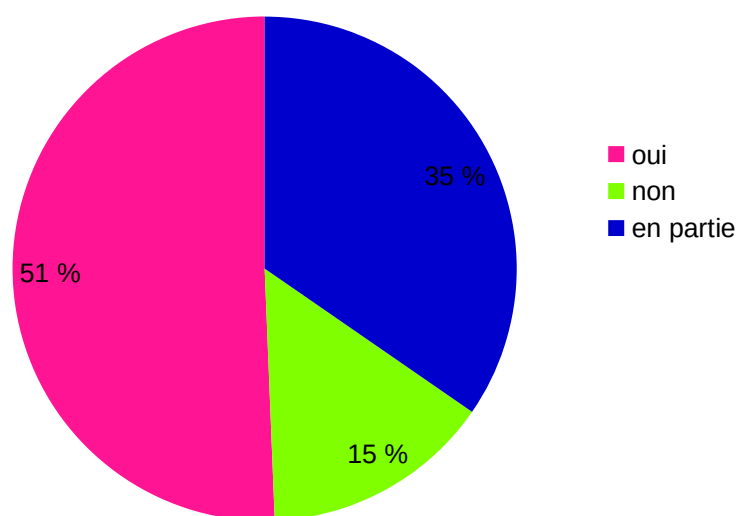


Figure 15: Accessibilité globale du site aux PMR

3. L'accessibilité pour les publics déficients visuels : aménagement du bâti, accueil et médiation culturelle

Les dispositifs facilitant l'accès au contenu pour les visiteurs déficients visuels peuvent être de natures diverses. Ils sont essentiellement fondé sur l'écoute (audioguide avec audiodescription par exemple), l'amplification de la vue (pour les personnes malvoyantes, avec par exemple le prêt de loupes), ou le toucher (dessins en relief, textes en braille, maquettes ou reproductions en trois dimensions). Les établissements présentant ce type de dispositifs sont minoritaires dans notre panel, comme le montre le graphique ci-après. Le dispositif le plus courant est la présence de maquettes ou reproductions en trois dimensions. Il ne concerne pourtant qu'un tiers des établissements. Donc, les deux-tiers des établissements ne propose aucun dispositif de médiation culturelle utilisables en visite libre à leurs visiteurs déficients visuels.

Dispositifs de médiation culturelle à destination des visiteurs déficients visuels dans les établissements interrogés (en %)

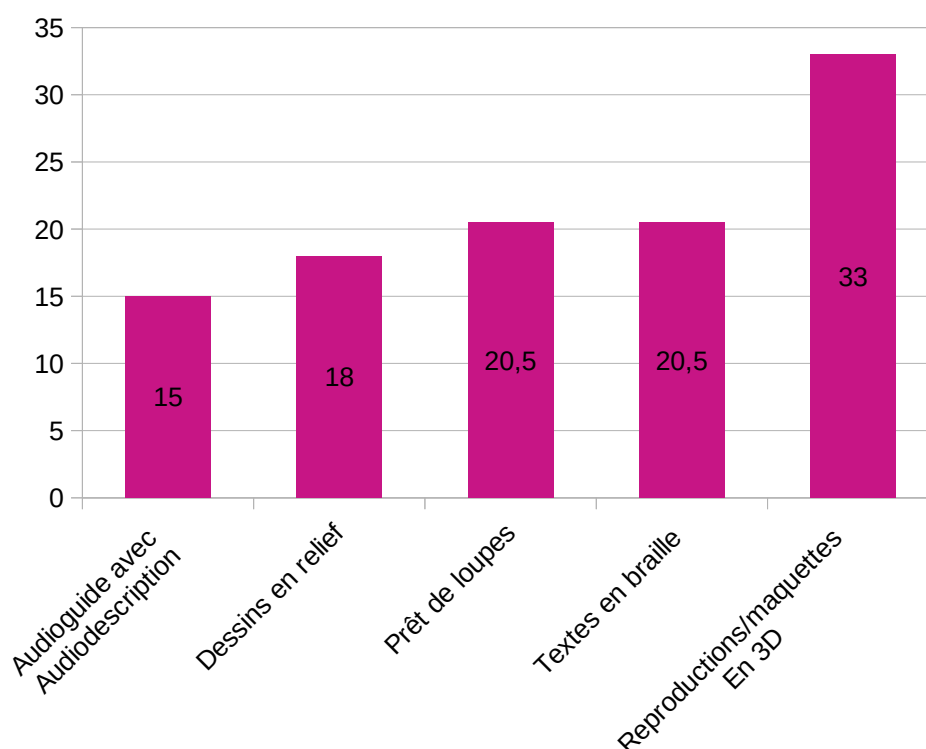


Figure 16: Dispositifs à destination des personnes mal et non voyantes

En revanche, 63 établissements sur les 156 (soit 40,4%) déclarent organiser des visites spécifiques pour les visiteurs déficients visuels. Outre le fait que nous en ignorions le contenu et la fréquence, soulignons que ces visites ne concernent là encore qu'une minorité d'établissements. De plus, si elles sont incontournable dans l'offre, elles ne sont pas ce qui assure aux visiteurs une possibilité de visite autonome et spontanée.

En termes d'aménagement du cadre bâti, seuls 29,5 % des établissements sont équipés de bandes podotactiles.

En conséquence, nous pouvons avancer que la majorité des établissements muséaux et patrimoniaux restent inaccessibles aux personnes déficientes visuelles, en raison du manque d'actions et de dispositifs dédiés.

4. L'accessibilité pour les publics déficients auditifs : aménagement du bâti, accueil et médiation culturelle

Les visiteurs déficients auditifs présentent des besoins spécifiques mais divers selon le type de déficience, et l'usage ou non de la Langue des Signes Françaises. Mais quel que soit le type de besoin, ces derniers semblent peu pris en considération dans les établissements, au regard des données que nous avons récoltées.

En effet, seuls 37 % des établissements déclarent être équipés de boucle à induction magnétique, et 13,5 % déclarent posséder des visioguides (LSF). Ce faible usage de la LSF dans les dispositifs de médiation culturelle se traduit également sur les sites internet des établissements : aucun ne possède de versions signées des éléments textuels présents *in situ*.

Enfin, 55 établissements sur les 156 (soit 35%, un peu plus d'un tiers) déclarent organiser des visites spécifiques pour les visiteurs déficients auditifs. Nous pouvons imaginer que ces visites sont pour partie en LSF, et pour partie adaptées pour être suivie grâce à la lecture labiale.

5. Accessibilité pour les publics présentant des troubles du développement intellectuel ou du neurodéveloppement (bâti, aménagements, médiation culturelle)

52 établissements sur les 156 (soit un tiers) déclarent avoir conçu un ou des livrets ou fiches de salle en écriture facile à lire et à comprendre (FALC).

Seuls 11,5 % (18 établissements) mettent à disposition de leurs visiteurs un espace sans stimuli. Ces refuges sensoriels sont utiles aux personnes présentant des troubles du neurodéveloppement (autisme notamment), sensibles aux stimulations sensorielles (auditives, visuelles, olfactives notamment).

Là encore, les établissements qui mettent en œuvre des dispositifs pour faciliter l'accueil des visiteurs à besoins spécifiques sont largement minoritaires.

De la même manière, moins de la moitié des établissements déclarent proposer des visites à destination des publics déficients intellectuels, atteints de troubles DYS ou du neurodéveloppement.

Du côté du site internet des établissements, il ne fournit que très rarement des éléments permettant de préparer la visite avec des publics présentant des troubles du neurodéveloppement ou du développement intellectuel. Seuls 2 à 5 sites internet d'établissements de notre panel présentent les éléments suivants :

- L'affluence de l'établissement selon les heures et les jours ;
- L'affluence de l'établissement selon les heures et les jours
- Les sons qu'on peut retrouver dans l'établissement
- Une "social story" qui illustre comment acheter son billet et comment se déroule la visite
- Photos du personnel d'accueil, de médiation et de sécurité

Cette préparation peut néanmoins se faire dans le cadre de préparation de visite avec des groupes ciblées (IME, hôpitaux de jour, etc.), mais les outils ne sont en général pas disponibles en ligne pour une consultation en autonomie.

6. Les outils classiques de la médiation culturelle : tout publics

Considérer également dans notre approche les dispositifs de médiation culturelle généralistes, destinés à tous les publics, nous permet de mettre en perspective les données précédemment exposées.

Présence des dispositifs de médiation culturelle

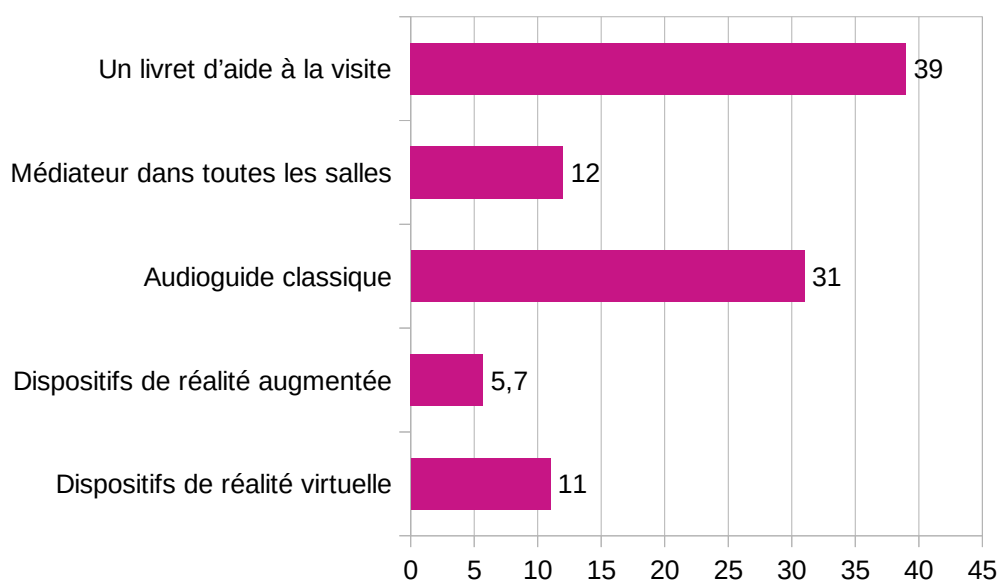


Figure 17: Dispositifs destinés à tous les publics

Quel que soit le dispositif ou le public cible, les établissements déploient globalement assez peu d'outils de médiation culturelle. L'accueil des publics peut se faire par d'autres biais, la présence de médiateurs dans le cadre d'événements ou de visites par exemple, non explicités ici. L'absence d'outils de médiation culturelle ne signifie pas l'absence de médiation culturelle. **Il en est possiblement de même pour les visiteurs en situation de handicap, à la différence près que les outils sont, pour eux, souvent une condition incontournable d'accès au lieu, à l'œuvre ou au contenu d'une exposition.**

II. Les influences externes et internes sur la prise en compte du handicap dans les musées

En dressant un portrait de l'accessibilité des établissements de notre panel, nous constatons son inégale prise en considération, les variations de son application malgré l'uniformité du cadre législatif encadrant les établissements recevant du public sur cette question.

Cela nous amène naturellement à nous interroger sur les raisons de ces variations, et à chercher à repérer des facteurs d'influence relatifs à la mise en accessibilité et le déploiement de politiques inclusives dans les musées et lieux patrimoniaux.

La lecture des données récoltées dans le cadre de notre enquête nous permet d'identifier des éléments qui semblent déterminants sur l'action en direction du handicap, et d'autres qui à l'inverse semble agir comme des freins. D'ailleurs, nos hypothèses de travail sont en partie issues des freins à la mise en accessibilité identifiés par les répondants eux-mêmes, présentés dans le graphique ci-dessous.

Principaux freins à l'accueil des personnes en situation de handicap
selon les répondants, en pourcentage

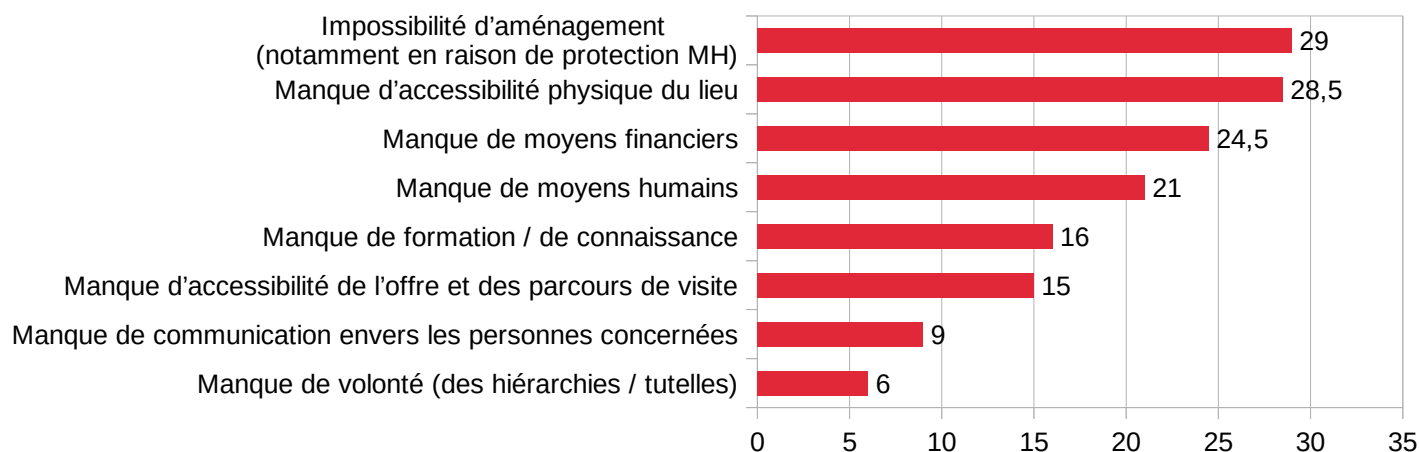


Figure 18: Accueil des publics en situation de handicap : les freins déclarés

Nous commencerons par nous pencher sur les effets d'éléments externes au fonctionnement de l'établissement, à savoir en premier lieu le cadre législatif relatif au handicap. Nous nous intéresserons ensuite au profil des établissements semblant répondre le mieux aux exigences d'accessibilité. Nous verrons ainsi si des éléments tels que le type d'établissement, sa fréquentation ou encore le nombre de salariés influe sur la politique et les actions d'accessibilité. Enfin, nous

entrerons davantage dans l'organisation et la structuration interne des établissements, considérant que ces dernières influent nécessairement sur les priorités déterminées en terme d'accueil des visiteurs.

Une lecture globale et complémentaire de tous ces éléments devra permettre de mieux comprendre les raisons de cette inégale prise en compte de l'accessibilité dans les musées.

1. Cadre politique : lois et gouvernance

Le cadre législatif français, avec en premier lieu sa loi-cadre sur le handicap de 2005, est souvent cité comme garant de l'accessibilité dans les ERP. Pourtant, malgré les textes, les préjugés sur le terrain perdure, et l'accessibilité n'est pas toujours optimale dans les établissements culturels, comme nous l'ont montré les données précédemment exposées. Voyons donc ce que notre enquête nous dit de l'effet de la loi sur la prise en compte réelle du handicap et de l'accessibilité dans les établissements culturels.

Tout d'abord, rappelons qu'une courte majorité des sites (51%) se déclarent accessibles aux PMR¹⁶ (voir figure 15).

L'impact de la loi de 2005, et de ses décrets d'application, s'observe nettement sur cette question de l'accessibilité du site pour les personnes à mobilité réduite, puisque la quasi totalité des établissements ayant ouvert aux publics après cette date se déclarent accessible au PMR (29 sur 34 (soit 85%) les 5 derniers déclarant être "en partie" accessibles). A l'inverse, seuls 14 des 36 établissements ayant ouverts aux publics avant la moitié du 20ème siècle se déclarent accessibles aux personnes à mobilité réduite (soit 39%).

Si l'effet de la loi est perceptible sur l'aménagement du cadre bâti, il révèle dans le même temps la persistance de la réduction du handicap au seul handicap moteur. La mise en conformité du cadre bâti pour les PMR est souvent perçue comme le premier, voire le seul moteur de l'accessibilité. D'ailleurs, parmi les travaux réalisés suite à la loi de 2005, la plupart des travaux déclarés sont relatifs à l'accessibilité du bâtiment pour les personnes à mobilité réduite. Rappelons que, parallèlement, les aménagements nécessaires à l'accessibilité de personnes porteuses d'autres types de handicap ne sont que très peu évoqués, et même peu réalisés. Par exemple, alors même que l'installation d'une BIM est pour les

16 En réponse à la question « L'ensemble du site est-il accessible aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) (aménagement de rampes, ascenseurs, etc.) ? »

ERP de type 5 une obligation inscrite dans la loi¹⁷, elle n'est présente que dans 37 % des établissements de notre enquête. Les données relatives à l'accessibilité du cadre bâti renseignent donc aussi, et peut-être surtout, sur l'association entre handicap et PMR.

Une personne nous le confirme d'ailleurs dans une des zones d'expression libre du questionnaire (question ouverte), portant sur les freins à la mise en accessibilité de l'établissement. Elle explique : « *L'accessibilité a été envisagée par la collectivité uniquement du point de vue de l'accessibilité aux PMR, dont les coûts d'aménagement dans un édifice MH complexe ont été jugés trop importants.* ».

De plus, au-delà de l'accueil et des cheminements, la loi impose aux ERP de rendre accessibles leurs prestations à tous les publics, y compris en situation de handicap.

« Art. R. 111-19-2. - Est considéré comme accessible aux personnes handicapées tout bâtiment ou aménagement permettant, dans des conditions normales de fonctionnement, à des personnes handicapées, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçu. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une qualité d'usage équivalente. »¹⁸

La protection des établissements au titre des Monuments Historiques a aussi un effet direct sur la mise en accessibilité, et cela a son importance puisque les musées et établissements patrimoniaux bénéficient très souvent de ce classement : les établissements protégés représentent près de la moitié de notre panel (44,6%). Les établissements ne bénéficiant pas de protection – classement ou inscription au Monuments Historiques, se déclarent globalement beaucoup plus accessibles que ceux bénéficiant d'une protection : 57,3 % contre 41,4 %.

Cela n'est pas étonnant puisque cette protection constitue un motif dérogatoire à la mise en conformité aux normes d'accessibilité prévu par la loi¹⁹. Cela correspond aussi à ce qui est très largement invoqué comme un frein à la mise en accessibilité, en raison des impossibilités techniques liées aux interventions sur le bâti :

17 Arrêté du 8 décembre 2014 fixant les dispositions prises pour l'application des articles R. 111-19-7 à R. 111-19-11 du code de la construction et de l'habitation et de l'article 14 du décret n° 2006-555 relatives à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public situés dans un cadre bâti existant et des installations existantes ouvertes au public.

18 Décret n°2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.

19 Un des motifs dérogatoires prévu par le décret n° 2014-1327 du 5 novembre 2014 est celui de la préservation du patrimoine architectural. Pour en savoir davantage, se référer à Degros, Éric B. *Le droit du handicap et la gestion du patrimoine culturel: vers un modèle européen*. Paris: Harmattan, 2014.

« Le musée se situe dans un bâtiment classé au titre des Monuments Historiques, ce qui complique la possibilité d'un ascenseur. »

« Le bâtiment dans lequel se trouve le musée est inscrit aux monuments historiques ce qui limite son aménagement pour le rendre accessible notamment aux PMR. »

« Nous sommes un lieu culturel datant du 12e siècle et classé monument historique. Il est compliqué d'entreprendre de gros travaux sans dénaturer le lieu. »

En lien avec l'association classiquement effectuée entre handicap et fauteuil roulant²⁰, il semble difficile pour les établissements d'envisager la contrainte juridique d'accessibilité autre que sur le plan de l'aménagement du bâti. Aussi, et comme explicité précédemment, la prise en compte des besoins spécifiques dans l'accès au contenu – par des outils de médiation culturelle – reste-t-elle largement minoritaire. De plus, l'accessibilité est très inégale selon les établissements, et cela ne permet pas une expérience unifiée et un degré d'expérience similaire dans l'ensemble des musées.

2. La taille de l'établissement

Il est difficile de déterminer ce que nous entendons par la « taille » d'un établissement muséal ou patrimonial. La superficie est souvent un critère trompeur, puisque des sites patrimoniaux peuvent être très étendus (par exemple en présence d'un parc ou d'un domaine) mais sans que cela ne reflète ni les moyens humains et financiers alloués, ni la fréquentation, ni la densité et la qualité des collections. C'est sans doute une lecture complémentaire de ces critères qui pourrait nous permettre d'estimer au mieux la « taille » d'un établissement.

Notre enquête ne nous permet pas de prendre en considération conjointe l'ensemble de ces critères, et nous avons donc fait le choix – dans un souci de simplification – de considérer le critère de la fréquentation pour estimer la « taille » des établissements dont nous parlons (*ces éléments sont présentés en détail dans la première partie du présent rapport*).

Pour un regard plus affûté, nous avons fait le choix de comparer les 25 établissements les plus fréquentés au 25 établissements les moins fréquentés. Les éléments comparés sont présentés dans le tableau ci-dessous :

²⁰ Mise à jour dans d'autres enquêtes, voir Lebat, 2022.

Tableau 2: Présence de dispositifs et services selon la fréquentation

	Parmi les 25 les plus fréquentés	Parmi les 25 les moins fréquentés
Marque Tourisme et Handicap	12	3
Accessibilité globale PMR	15	11
Visites spécifiques pour les personnes en situation de handicap	20	10
Existence d'un service des publics	21	20
Présence d'un poste dédié	12	14
Maquettes ou reproductions en 3D	16	5
Dessins en relief	10	2
Visio guide (LSF)	9	0
Audioguide avec audiodescription	7	1
PSC rédigé	18	9
Bandes podotactiles	6	2
BIM	16	3

Il en résulte que la taille de l'établissement, que nous avons estimée par la fréquentation, est un élément qui s'impose comme une évidence dans la mise en place de démarche d'accessibilité.

Les grands établissements mettent davantage de choses en place pour les publics en situation de handicap, notamment en termes de médiation culturelle. La différence est moins marquée concernant l'accessibilité du cadre bâti, pour laquelle c'est bien l'année de construction qui reste le critère le plus déterminant.

Étonnamment, la taille de l'établissement n'influe pas (ou peu) sur l'existence ou non d'un service des publics, ni sur l'existence d'un poste dédié au handicap au sein de l'établissement. Les publics et l'accessibilité semblent pris en considération dans les deux cas, mais c'est en revanche les moyens de la mise en œuvre de la politique d'accessibilité qui diffèrent.

Les moyens financiers sont très probablement corrélés directement à la taille de l'établissement et donc à sa capacité d'action, bien que nous n'ayons pas dans

notre enquête de données relatives au budget nous permettant de l'affirmer. Mais il est évident que les établissements les plus fréquentés disposent d'un budget plus conséquent, et cela confirme l'importance de cet aspect budgétaire dans la mise en place d'actions en direction de l'accueil des publics en situation de handicap. D'ailleurs, une partie des personnes interrogées estiment que les contraintes budgétaires sont un frein au déploiement de l'accessibilité dans leur établissements (37 personnes sur 152 le mentionnent spontanément, soit 24,5 % des réponses). C'est, juste après la contrainte liée à l'aménagement du bâti (travaux de mise en accessibilité), le frein principal avancé par les répondants.

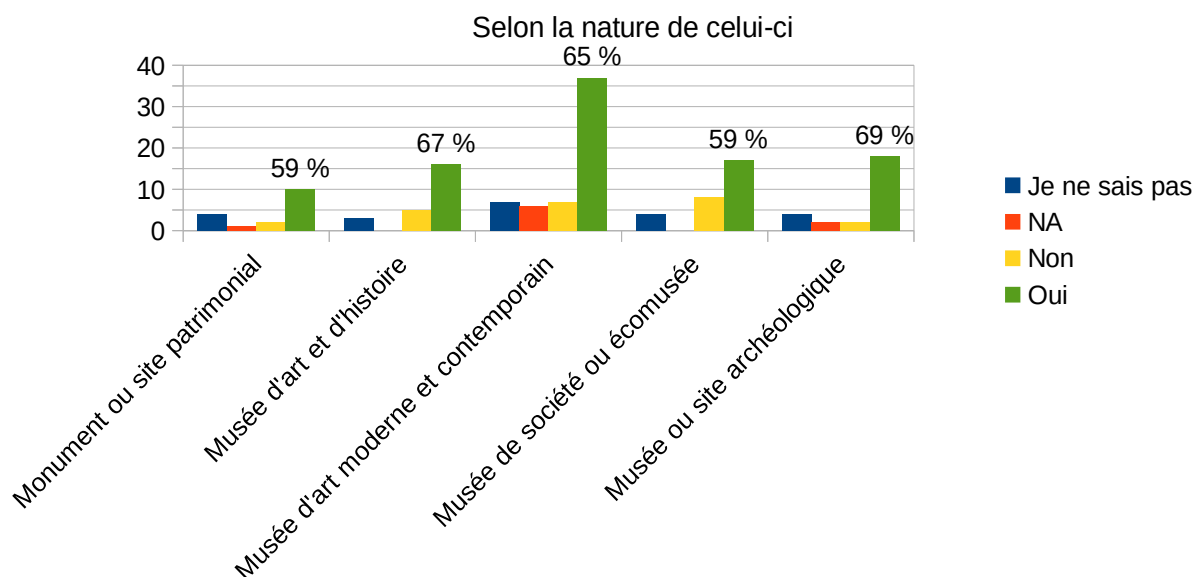
3. Structuration et politiques internes

Si la taille de l'établissement est un facteur important, les choix opérés par la direction de ce dernier sont aussi déterminants dans la prise en considération de l'accessibilité. Au-delà de l'obligation légale, il semble que les actions concrètes pour accueillir les publics en situation de handicap soient aussi le fait de volontés individuelles, traduites dans les politiques d'établissements de plusieurs manières. D'ailleurs, plusieurs répondants déclarent de manière spontanée que le manque de soutien de la direction ou de l'institution de tutelle est un véritable frein à l'action. Cette opinion est toutefois minoritaire parmi celles exprimées.

La mention du handicap dans le PSC

Sur les 147 établissements ayant rédigé un Projet Scientifique et Culturel (PSC), 99 (soit 67%) déclarent que les questions relatives au handicap et à l'accessibilité y sont intégrées. Nous observons peu de variations selon la nature de l'établissement malgré une très légère prédominance des musées d'art et d'histoire.

Mention du handicap dans le PSC de l'établissement



Parmi les établissements ayant mentionné le handicap dans leur PSC, près de la moitié déclarent être accessibles aux PMR. Ce taux est sensiblement le même pour les établissements n'ayant pas mentionné le handicap dans leur PSC. En ce sens, la mention du handicap dans le PSC ne semble pas influencer sur la mise en accessibilité du cadre bâti, à la différence de l'année de construction de l'établissement.

Parmi les établissements ayant mentionné le handicap dans leur PSC, une majorité (77,8%) déclarent organiser des visites spécifiques pour les personnes en situation de handicap. C'est légèrement supérieur à la moyenne : 64,7 % des établissements déclarent organiser des visites spécifiques pour les personnes en situation de handicap. Et surtout c'est nettement supérieur aux établissements ne mentionnant pas le handicap dans leur PSC. L'orientation politique donnée par le PSC semble influencer davantage sur les dispositifs de médiation culturelle mis en place en direction des publics en situation de handicap.

Cela semble se confirmer si l'on prend quelques exemples de dispositifs spécifiques à destination des visiteurs déficients visuels, présentés dans le graphique ci-après :

Présence d'outils de médiation selon la mention du handicap dans le PSC

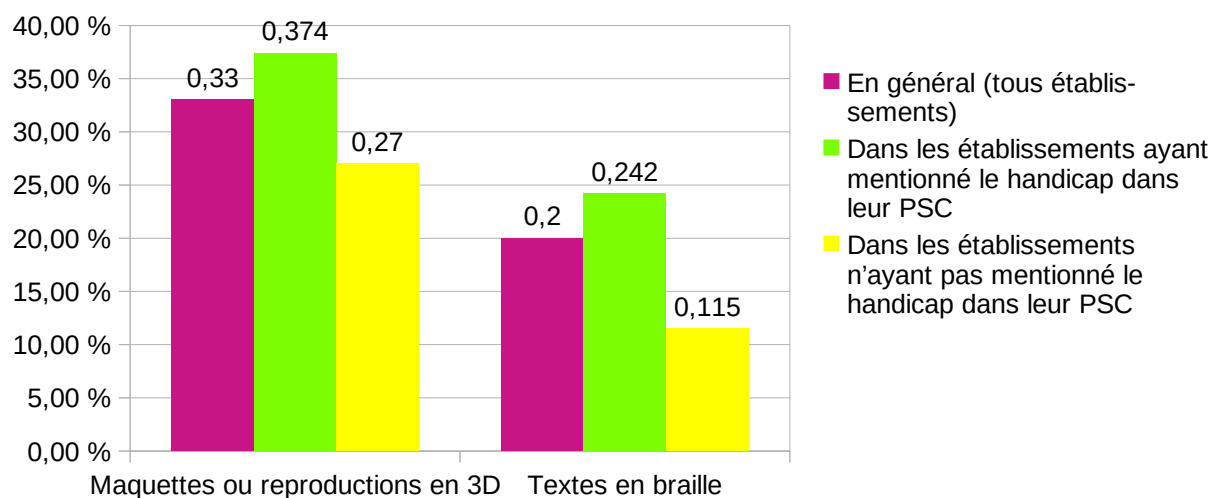


Figure 19: Estimation de l'accessibilité selon sa mention ou non dans le PSC

L'orientation politique donnée par le PSC semble un témoin de l'engagement de l'établissement en faveur de l'accessibilité, ou un encouragement à l'action.

En revanche, cela ne semble pas avoir d'incidence sur la présence ou non d'un poste dédié au sein de l'établissement, puis 46,5 % des établissements mentionnant le handicap dans leur PSC possède un tel poste (47 % sur l'ensemble du panel).

La mention du handicap dans le PSC vient donc peut-être valider des actions déjà initiées par l'équipe de médiation culturelle, ou les soutenir. Difficile de savoir si cette mention est le moteur d'une action véritable, ou simplement une validation d'actions déjà en place.

Structuration interne

La plupart des établissements muséaux interrogés (79 %) ont en leur sein un service des publics, composé d'en moyenne 4,5 personnes (la grande majorité ne dépassant néanmoins pas 4 salariés en ETP). Au sein de ces services dédiés aux publics, la présence d'un poste dont au moins une des missions est dédiée à l'accessibilité n'est pas systématique ; ce type de poste existe dans un peu moins de la moitié des établissements.

Existence d'au moins un poste référent pour le public en SH

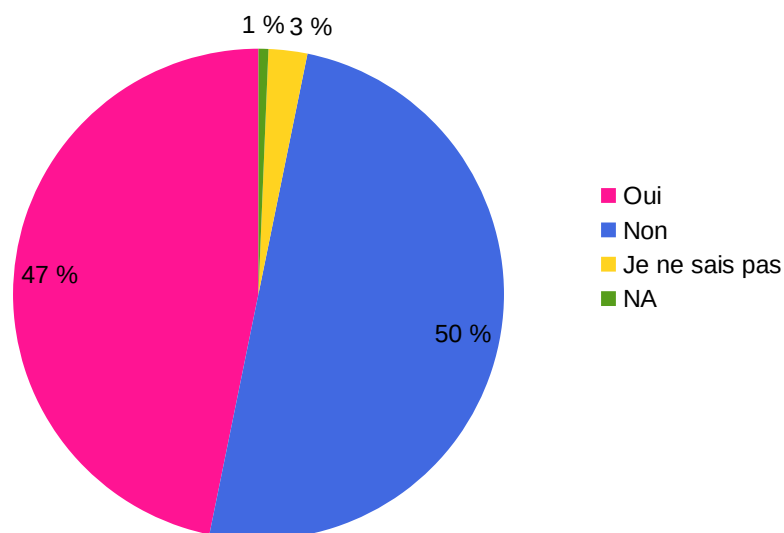


Figure 20: Présence d'un poste de référent handicap

Parmi ces postes, seuls six sont dédiés exclusivement à l'accessibilité. Les autres se voient confiés d'autres missions, essentiellement de médiation et d'accueil des publics, avec parfois d'autres spécialisations par catégorie de publics (« champ social » ; « publics éloignés » ; etc.)

Sans surprise, ce sont les établissements dotés d'équipes les plus conséquentes qui déclarent l'existence d'un poste dédié (en partie) à l'accessibilité. Dès que l'effectif dépasse 50 ETP, la présence d'une personne référente pour les questions d'accessibilité devient quasiment systématique.

Existence d'un poste de référent handicap selon le nombre d'ETP de l'établissement (en %)

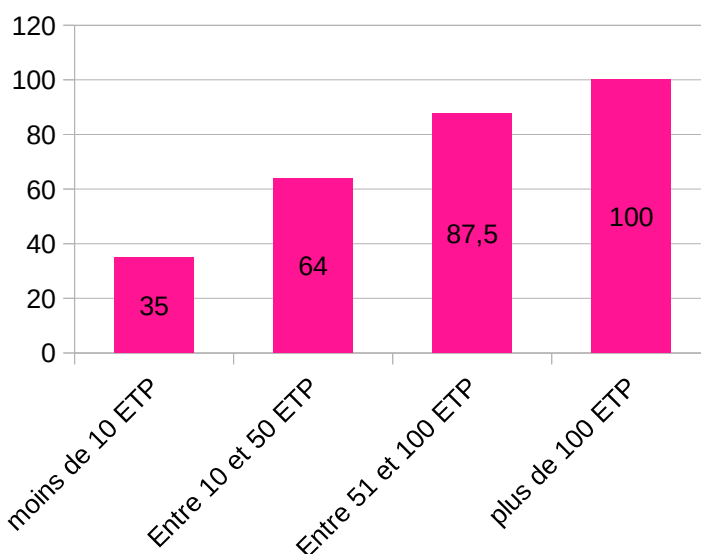


Figure 21: Présence d'un poste de référent handicap selon le nombre d'ETP

Le fait d'avoir au sein des effectifs une personne en charge des publics en situation de handicap semble avoir un effet significatif sur la mise en place de dispositifs de médiation culturelle adaptés pour les personnes en situation de handicap, tels que des visites spécifiques, des dessins en reliefs ou encore des éléments en trois dimensions.

En revanche, l'effet est moindre sur l'obtention du label tourisme et handicap, et inexistant sur l'accessibilité générale du site pour les personnes à mobilité réduite. Ce dernier élément concernant l'aménagement du cadre bâti, les personnes en charge de la médiation n'ont pas d'impact direct.

éléments d'accessibilité selon l'existence ou non d'un poste dédié

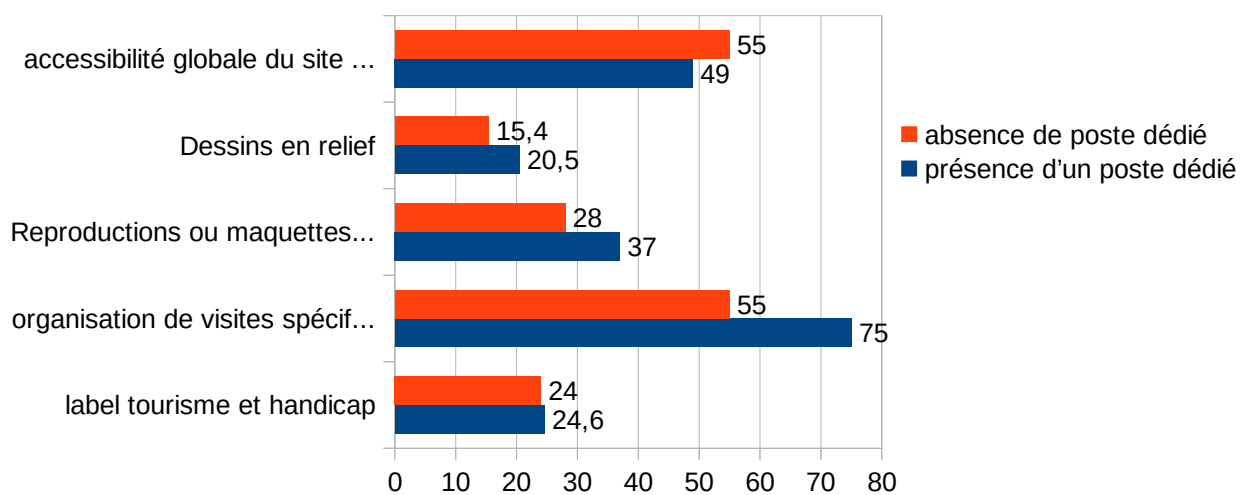


Figure 22: Estimation de l'accessibilité selon l'existence ou non d'un poste de référent handicap

De plus, les personnes travaillant dans des établissements déclarant l'existence d'un poste dédié au handicap estiment bien meilleure que les autres la politique globale d'accessibilité de leur établissement. Elles lui accordent en effet la note moyenne de 5,5 (sur 10), contre 4,3 pour les personnes travaillant dans un établissement sans référent accessibilité. L'existence d'un poste dédié à l'accessibilité permet une action plus forte, mais aussi plus visible en direction de l'accessibilité.

Notons qu'il n'est pas nécessaire que ce poste soit à 100 % dédié à l'accessibilité, mais la présence de cette thématique dans les missions d'un des membres de l'équipe a un impact significatif sur l'expérience de visite permise à des visiteurs en situation de handicap.

Cela montre que le manque de moyens humains est bien, comme l'estiment une partie des répondants (1 sur 5), un frein réel à l'accueil des personnes en situation de handicap dans les musées.

La formation et la place professionnelle : de l'importance de l'individu

Enfin, si nous ne pouvons pas par le biais de cette enquête quantitative estimer l'impact des individus sur le degré d'accessibilité des établissements, il est important de souligner et de rappeler que l'expérience et la connaissance individuelle du handicap a une incidence sur l'implication en direction de l'accessibilité. Les politiques d'établissements sont définies, soutenues puis incarnées par des individus : leur adhésion est indispensable, et de précédentes études ont montré que plus on connaît et côtoie le handicap, plus on se sent à l'aise avec ce dernier, et donc plus à même de l'intégrer dans ses différentes actions²¹. Ainsi, l'existence de missions dédiées doit s'accompagner d'une bonne connaissance générale du handicap, pour le salarié concerné mais plus largement au sein de toute l'équipe. À ce titre, nous pouvons soutenir l'importance de la formation et de la sensibilisation au handicap au cours des parcours des professionnels des musées.

Une grande majorité des personnes ayant répondu à notre questionnaire déclarent avoir suivi au moins une formation ou sensibilisation au handicap (72,4%), sans qu'il nous soit néanmoins possible d'en connaître la durée ou le contenu.

Parmi les personnes ayant suivi une formation, 64,3 % se disent familières du concept d'accessibilité universelle, contre seulement 23 % chez les personnes n'ayant pas suivi de formation. De la même manière, les personnes ayant suivi une formation s'estiment plus connaisseurs de la thématique du handicap que les personnes n'ayant pas suivi de formation. Elles s'accordent la note de moyenne de 6 sur 10 en terme de connaissance du handicap, contre seulement 4,7 pour les personnes n'ayant pas été formées. En conséquence, il s'avère évident que la formation a une incidence directe sur la capacité d'une personne à s'approprier un sujet et à le comprendre.

La formation est plus décisive sur le degré de connaissance du handicap que d'autres facteurs comme le poste occupé. Les personnes en charge des publics ne déclarent pas une connaissance plus grande du handicap que les autres catégories de postes. La moyenne est toujours située entre 5 et 6 (sur 10), sans grande variation :

21 Cindy Lebat. « Enquête sur les préjugés et stéréotypes à l'égard du handicap en France ». Paris: CNCDH, 2022. <https://www.cncdh.fr/publications/enquete-sur-les-prejuges-et-stereotypes-legard-du-handicap-en-france>.

Connaissance déclarée du handicap

selon la catégorie de poste

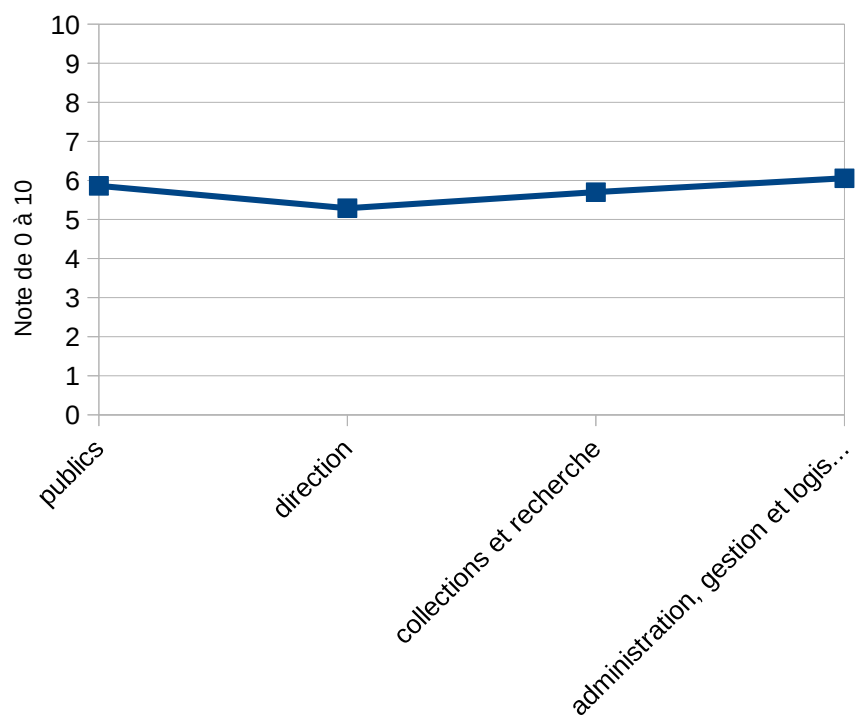


Figure 23: Note de connaissance du handicap, selon la catégorie de poste occupé

Conclusion

Ce projet de recherche nous a permis de produire des données qui manquaient jusqu'alors à l'analyse et la compréhension de la situation relative à l'accueil des publics en situation de handicap dans les établissements muséaux et patrimoniaux en France. Même si son envergure reste modeste, elle permet tout de même de compléter et d'éclairer de manière nouvelle les études et données déjà existantes sur ce thème.

Les résultats font état d'une part d'un engagement encore timide sur la voie de l'accessibilité, avec une minorité d'établissements portant une action forte et volontariste. L'étude amène toutefois la nuance qui s'impose entre les angles d'approche de l'accessibilité : les constats divergent que l'on entende accessibilité comme relative au bâti et aux circulations ou que l'on évoque au contraire l'accès à une expérience de visite satisfaisante et équivalente aux visiteurs sans handicap. Les prismes d'analyse et d'explication des phénomènes et processus de mise en accessibilité sont alors tout à fait distincts.

En effet, on constate une incidence forte de la loi de 2005, pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, sur la mise en accessibilité des bâtiments. Cette incidence se comprend à la fois dans la mise en œuvre effective de cette accessibilité, mais aussi dans l'amalgame existant chez un certain nombre de professionnels des musées entre l'accessibilité et le cadre bâti et, plus encore, entre le handicap et la réduction de mobilité.

En revanche, une acception de l'accessibilité plus en lien avec la notion de médiation culturelle, et davantage axée sur l'expérience et l'accès aux contenus, est quant à elle plus timide dans sa mise en œuvre. Néanmoins, ne répondant pas exclusivement à une exigence législative parfois mal comprise, elle peut avoir l'avantage d'être moins, mais mieux déployée et en meilleure adéquation avec les besoins réels des personnes concernées. En somme, si une médiation résulte d'une réflexion profonde et non d'une exigence législative, nous pouvons imaginer qu'elle a toutes les chances d'apporter une réponse plus fine et précise. Néanmoins, si nous présupposons la qualité de cette réponse, notre enquête nous amène dans le même temps à en constater la rareté. Les offres accessibles restent minoritaires, parcellaires et anecdotiques, ce qui brouille parfaitement la lisibilité d'une offre culturelle accessible à l'échelle d'un territoire national.

En tout état de cause, cette enquête gagnerait à être reproduite sur plusieurs années afin de constater des évolutions, qu'elles soient ou non dans le sens de l'amélioration de l'accessibilité des espaces culturels.

Bibliographie

Angelika Ruge. « Référentiel européen des professions muséales ». Paris, France: Comité national français de l'ICOM / ICTOP - Comité international pour la formation du personnel, 2008.

Caroline Pigeon, Nicolas Baltenneck, Anna Rita Galiano, et Gérard Uzan. « Étude Homère : Étude nationale sur la déficience visuelle ». Paris ; Lyon: DIPHE (Développement, Individu, Processus, Handicap, Éducation) de l'Université Lumière Lyon 2 et CHART — THIM de l'Université Paris, janvier 2023.

Chabert, Anne-Lyse. « L'accessibilité n'est-elle qu'une question de porte large et de logo handicap ? » *Ethique. La vie en question.*, 2016, 10.

Degros, Éric B. *Le droit du handicap et la gestion du patrimoine culturel: vers un modèle européen*. Paris: Harmattan, 2014.

Larrouy, Muriel. *L'invention de l'accessibilité: des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 2005*. Handicap, vieillissement, société. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble, 2011.

Lebat, Cindy. « Les dispositifs numériques immersifs. Une opportunité pour les visiteurs déficients sensoriels ? » *La Lettre de l'OCIM*, n° n°202-203 (octobre 2022): 16-23.

Lebat, Cindy. « Enquête sur les préjugés et stéréotypes à l'égard du handicap en France ». Paris: CNCDH, 2022. <https://www.cncdh.fr/publications/enquete-sur-les-prejuges-et-stereotypes-legard-du-handicap-en-france>.

Lucile Battery-Zizi, Jasmina Stevanovic, et Tiphaine Vilbert. « Patrimostat 2023, fréquentation des patrimoines ». Paris, France: Ministre de la Culture et de la Communication, juillet 2023.

Mairesse, François, et Fabien Van Geert. *Médiation muséale: Nouveaux enjeux, nouvelles formes*. Les cahiers de la médiation culturelle. Paris: l'Harmattan, 2022.

Molinier, Muriel. « La voie de l'inclusion par la médiation au musée des beaux-arts : des publics fragilisés au public universel ». *Culture & Musées. Muséologie et recherches sur la culture*, n° 37 (1 juin 2021): 214-17.

Service des musées de France. « Enquête sur les musées de (2017) ». Paris: MC/DGP/Service des musées de France, 2019.

Valent, Ingrid. « La médiation culturelle pour les sourds dans le milieu muséal au Québec ». *Conserveries mémorielles. Revue transdisciplinaire*, n° #21 (1 octobre 2017). <https://journals.openedition.org/cm/2731>.

« Guide illustré : accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public , existants ». Paris, France: Ministère de la transition écologique et solidaire, et Ministère de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, avec la collaboration du CEREMA et des DDT de l'Ain, de l'Isère, du Maine-et-Loire et de l'Essonne, 2015.

« Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité - RGAA 4.1 ». Paris, France: Direction interministérielle du numérique, décembre 2020.