



Participation culturelle des personnes ayant des incapacités dans un contexte muséal : de l'accès inclusif au développement du pouvoir d'agir

Mémoire

Marie Miqueu

Maîtrise en travail social - avec mémoire

Maître en travail social (M. Trav. soc.)

Québec, Canada

© Marie Miqueu, 2023

Participation culturelle des personnes ayant des incapacités dans un contexte muséal :
de l'accès inclusif au développement du pouvoir d'agir.

Mémoire

Marie Miqueu

Sous la direction de :

Émilie Raymond, directrice de recherche
Aude Porcedda, codirectrice de recherche

Résumé

L'accès inclusif est un des facteurs essentiels de l'inclusion sociale et de lutte contre les discriminations (Rocques et al. 2011 ; Saint-Laurent et Emond, 2006). L'accès à la culture permet aux personnes ayant des incapacités d'accroître leur sentiment d'autodétermination et de contrôle sur leur vie (Saint-Laurent et Emond, 2006) et participe à leur épanouissement (Sophys-Véret, 2015). Ainsi, cette recherche vise à explorer les éléments influençant leur participation à la vie sociale et culturelle au Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ). L'objectif du mémoire est de répondre à la question de recherche suivante : Quels sont les éléments influençant l'accès inclusif et le pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée ? Le concept d'accès inclusif, envisagé selon le Modèle de Développement humain – Processus de production du handicap et la notion de chaîne d'accessibilité (avant, pendant et après) ont soutenu la construction du processus de collecte et d'analyse des données. Afin de répondre à la question de recherche, des visites au MNBAQ ont été réalisées avec quatorze personnes ayant différentes incapacités (visuelle, auditive, motrice, intellectuelle ou de langage). Le site internet, le transport et différents lieux du musée ont été étudiés, comme la boutique, le café Québecor, les toilettes et une exposition choisie par les participants, ainsi que leur retour à domicile et les effets de la visite sur le développement de leur pouvoir d'agir. Les résultats obtenus font ressortir la nécessité pour le musée de travailler avec les personnes ayant des incapacités et les organismes communautaires qui leur sont dédiés, pour améliorer l'accès inclusif à cette institution et le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités dans une perspective de pleine participation culturelle.

Mots clés : Participation culturelle, Musée bienveillant, Pouvoir d'agir, Accès inclusif, Accessibilité universelle

Summary

Inclusive access is one of the essential factors for social inclusion and the fight against discrimination (Rocques et al. 2011; Saint-Laurent and Emond, 2006). Access to culture allows people with disabilities to increase their sense of self-determination and control over their lives (Saint-Laurent and Emond, 2006) and contributes to their development (Sophys-Véret, 2015). Thus, this research aims to explore the elements influencing their participation in social and cultural life at the *Musée national des beaux-arts du Québec* (MNBAQ). The objective of the thesis is to answer the following research question: What are the elements influencing inclusive access and the *empowerment* of people with disabilities in the context of a visit to the museum? The concept of inclusive access, considered according to the Human Development Model – Disability Production Process and the concept of the accessibility chain (before, during and after) supported the construction of the data collection and analysis process. In order to answer the research question, visits to the MNBAQ were made with fourteen people with different disabilities (visual, auditory, motor, and intellectual or language). The website, transport and different places in the museum were studied, such as the shop, the *café Québecor*, the toilets and an exhibition chosen by the participants, as well as their return home and the effects of the visit on their *empowerment*. The results obtained highlight the need for the museum to work with people with disabilities and the community organizations dedicated to them, to improve inclusive access to this institution and the *empowerment* of individuals and communities in a perspective of full cultural participation.

Keywords: Cultural participation, Care Museum, *Empowerment*, Inclusive access, Universal accessibility

Table des matières

Résumé	ii
Summary	iii
Liste des abréviations.....	vii
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures.....	ix
Liste des cartes	ix
Remerciements	x
Introduction	1
1. Chapitre 1 : Problématique.....	3
1.1. Définitions, cadres légaux et enjeux contemporains liés au handicap au Québec	3
1.1.1. Définitions du handicap, des déficiences et des incapacités	3
1.1.2. Histoire et évolution législatives	7
1.1.3. Les systèmes d’oppression à l’égard des personnes ayant des incapacités	10
1.2. Le handicap dans les musées	12
1.2.1. Les missions historiques des musées et leur évolution	12
1.2.2. Vers des musées bienveillants	14
1.3. La recension des écrits	18
1.3.1. La recherche documentaire	18
1.3.2. L’entretien exploratoire : enjeux au MNBAQ.....	20
1.3.3. Conception universelle et accessibilité universelle dans les musées	22
1.3.3.1. La conception universelle.....	22
1.3.3.2. L’accessibilité universelle	24
1.3.4. L’enjeu de la participation sociale et de la participation à la vie culturelle.....	29
1.4. La question de recherche	30
1.5. Objectifs et pertinence de l’objet d’étude	30
2. Chapitre 2 : Le cadre d’analyse	33
2.1. L’accès inclusif	33
2.1.1. De l’accessibilité universelle à l’accès.....	33
2.1.2. De l’accès à l’accès inclusif.....	35
2.2. Applications de ce concept aux projets de recherche	38
2.3. L’empowerment.....	39
2.3.1. Histoire et développement du concept	39

2.3.2.	Accès inclusif, vecteur de participation sociale et culturelle et d' <i>empowerment</i>	41
2.3.3.	<i>Empowerment</i> - vecteur d'accès inclusif	43
2.4.	L'opérationnalisation des concepts	44
3.	Chapitre 3 : Méthodologie	46
3.1.	Contexte de la recherche	46
3.2.	Posture épistémologique : constructivisme et pragmatisme	47
3.3.	Approche privilégiée	49
3.4.	Population et échantillonnage	50
3.5.	Modalités de recrutement	51
3.6.	Méthode de collecte de données	52
3.6.1.	L'observation participante	53
3.6.2.	L'entrevue structurée par questionnaire	54
3.6.3.	Le journal de bord	55
3.6.4.	Le contact téléphonique ou courriel une semaine après la visite	55
3.6.5.	Le contact téléphonique ou courriel une année après la visite	56
3.7.	Technique d'analyse des données : analyse de contenu thématique	57
3.8.	Considérations éthiques	60
4.	Chapitre 4 : Résultats	62
4.1.	Description des participants	62
4.1.1.	Les participants	62
4.1.2.	Les caractéristiques des participants	64
4.2.	Avant la visite	67
4.3.	Pendant la visite	77
4.4.	Après la visite	84
4.4.1.	Les éléments influençant le développement du pouvoir d'agir des personnes avant, pendant et après leur visite	89
4.5.	Les limites méthodologiques de l'étude	95
5.	Chapitre 5 : Discussion	97
5.1.	L'accès inclusif dès la planification de la visite : une condition essentielle du développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités en contexte de visite au musée.	97
5.2.	L'accès inclusif et les occasions d'<i>empowerment</i> à l'intérieur du musée	101

5.3. Et après ? L'implication des visiteurs ayant des incapacités dans l'amélioration de l'accès inclusif au musée : une nouvelle voie du développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités.....	106
5.4. Perspectives en intervention sociale	107
5.5. Perspectives en recherche	108
Conclusion.....	110
Bibliographie.....	112
Annexe 1 : Courriel de recrutement.....	120
Annexe 2 : Formulaire d'information et de consentement	121
Annexe 3 : Parcours proposés.....	123
Annexe 4 : Questionnaire (aperçu)	124
Annexe 5 : Grille d'observation.....	125
Annexe 6 : Entrevue téléphonique ou courriel une semaine après la visite	126
Annexe 7 : Contact téléphonique ou courriel une année après la visite.....	127

Liste des abréviations

CIRRIS	Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
CU	Conception universelle
DAWN-RAFH	Réseau d'actions des femmes handicapées du Canada
ICOM	Conseil international des musées
LSQ	Langue des signes québécoise
MDH-PPH	Modèle de développement humain – Processus de production du handicap
MNBAQ	Musée national des beaux-arts du Québec
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
PSVI	L'équipe Participation sociale et villes inclusives
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
ROP 03	Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale
SQDI	Société québécoise de la déficience intellectuelle
UQTR	Université du Québec à Trois-Rivières

Liste des tableaux

Tableau 1. Mots-clés utilisés pour la recherche documentaire.....	19
Tableau 2. Les sept principes de conception universelle (CU).....	23
Tableau 3. La chaîne de déplacement touristique.....	26
Tableau 4. Les six dimensions de l'accès.....	34
Tableau 5. Opérationnalisation de l'accès inclusif.....	37
Tableau 6. Opérationnalisation des concepts.....	44
Tableau 7. Critères de sélection des participants.....	51
Tableau 8. Présentation des participants.....	63
Tableau 9. Types d'incapacité selon le genre.....	65
Tableau 10. Âge des participants.....	65
Tableau 11. Niveau d'étude complété des participants.....	65
Tableau 12. Tableau croisé : Niveau scolaire complété et visite du MNBAQ.....	66
Tableau 13. Tableau croisé : Transport utilisé selon le genre et le type d'incapacité.....	69
Tableau 14. Tableau croisé : Type d'accompagnement selon le genre et le type d'incapacité.....	75

Liste des figures

Figure 1. La chaîne touristique et de services adaptés	28
Figure 2. Planification de l'accès inclusif.	37
Figure 3. Plan du MNBAQ.....	75

Liste des cartes

Carte 1. Parcours du stationnement vers l'entrée principale du MNBAQ	69
--	----

Remerciements

Un immense merci aux quatorze participants pour votre confiance pendant les visites. Par votre énergie et votre temps, vous m'avez offert vos expériences et vos connaissances tout au long de cette recherche. Les visites ont été riches de sens et d'apprentissage. Je vous remercie sincèrement d'avoir partagé une partie de vous pour cette étude ; j'en suis très reconnaissante. Merci.

Également, un immense merci à mes directrices de recherche, Émilie Raymond et Aude Porcedda, pour votre soutien inestimable. Vous avez été des phares, solides et toujours présents, même par temps de tempête. Par votre grande humanité, vos connaissances et vos expériences, vous m'avez permis de construire de solides apprentissages en recherche et parfois, de traverser des moments difficiles. Merci pour votre implication et votre temps.

Je souhaite ensuite remercier mon grand-père. Dévoué contre les injustices et contre les inégalités sociales et de santé, tu as passé ta vie à aider et à soutenir les personnes de ta communauté et les membres de ta famille, en travaillant fort pour construire un monde plus juste. Tu resteras pour toujours ma source d'inspiration. Ce mémoire t'est dédié.

Un immense merci à mon conjoint, Claude. Grâce à ton soutien, tes belles attentions, tes encouragements et tout ton amour, tu m'as permis de me dépasser et de donner le meilleur de moi-même. Merci aussi pour le partage de tes citations inspirantes, comme celle-ci :

« Hâtez-vous lentement, et sans perdre courage,
Vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage,
Polissez-le sans cesse, et le repolissez,
Ajoutez quelquefois, et souvent effacez »
(Nicolas Boileau, 1674).

Enfin, un grand merci à ma famille et à mes amis Gabriel et Morgane, pour votre soutien, vos conseils et votre réussite ; vous m'avez donné la motivation et le courage de réussir à mon tour.

« L'accès à la culture n'est pas un privilège mais un droit »
(Participante n°8)

Introduction

Le présent mémoire de maîtrise porte sur l'accès inclusif des personnes ayant des incapacités au Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ). L'accès inclusif vise la pleine participation sociale, citoyenne et culturelle et l'exercice du droit à l'égalité pour toutes personnes : c'est donc un projet de société et une responsabilité collective (Fougeyrollas, et al. 2019). Cette étude vise à explorer la perception des personnes qui ont différentes incapacités sur les éléments influençant l'accès inclusif du MNBAQ et leur pouvoir d'agir par rapport à cet accès.

Une recherche exploratoire a été menée au MNBAQ avec quatorze personnes ayant différentes incapacités : visuelle, auditive, langagière, physique, motrice, mentale. La collecte des données a été réalisée lors d'une visite au musée organisée avec chaque personne participante. Cette recherche s'inscrit dans le cadre d'une recherche plus large, menée par la codirectrice de recherche de l'étudiante.

Ainsi, la collecte de données a été réalisée conjointement avec l'équipe de recherche de Aude Porcedda, codirectrice de l'étudiante dans le cadre du projet : *Co-construire le plan d'action en accessibilité universelle du Musée national des beaux-arts du Québec: à la rencontre de l'infrastructure et de l'expérience pour un accès inclusif à la culture*. La recherche « mère » a été financée par une subvention Engagement partenarial du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) et l'Équipe de recherche en partenariat Participation sociale et villes inclusives (PSVI). Les chercheurs impliqués sont Émilie Raymond (directrice de l'étudiante), Julie Ruel, Thierry Belleguic, Claude Vincent, Élise Milot, Josée Duhaime (MNBAQ) et Olivier Collomb d'Eyrammes (ROP03).

L'expérience des visites au musée a été appréhendée en utilisant le cadre conceptuel de l'accès inclusif, inscrit dans le Modèle de développement humain – Processus de production du handicap

(MDH-PPH), ainsi que la notion de chaîne d'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013). Ces assises théoriques ont permis d'observer les interactions entre les personnes participantes et l'environnement social et physique de leur parcours avant, pendant et après la visite d'une exposition de leur choix. Il a semblé alors pertinent d'observer si les personnes participantes ont vécu un accès inclusif au musée et les effets de leur vision sur leur participation sociale et culturelle, notamment après leur visite. Ces questions ayant été moins explorées par l'équipe de la recherche « mère », ce qui a rehaussé la pertinence du présent mémoire de maîtrise. Le projet de recherche visait donc à recueillir les perceptions des personnes ayant des incapacités sur les éléments facilitants et les obstacles rencontrés lors de leur visite au MNBAQ. Le premier objectif de cette étude était d'explorer les éléments facilitant ou freinant l'accès inclusif au musée, et le second, d'explorer les éléments de l'accès inclusif qui influencent positivement ou négativement le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le cadre de la fréquentation d'un musée.

Le mémoire présentera d'abord une problématique introduisant un entretien exploratoire et une recension des écrits sur le thème de la conception et l'accessibilité universelle ainsi que les enjeux de participation sociale et à la vie culturelle des personnes ayant des incapacités. Par la suite, les principaux cadre théoriques liés à la recherche seront définis et constitueront le cadre d'analyse. La méthodologie développée sera ensuite expliquée. Ce chapitre exposera entre autres le contexte de la recherche, les méthodes de collecte de données et les techniques d'analyse utilisées. Enfin, les résultats de l'étude seront présentés et une discussion sur ceux-ci permettront de répondre à la question de recherche. Finalement, en liant les résultats aux concepts d'accès inclusif et d'*empowerment* nous suggérerons des recommandations pour l'intervention sociale et de futures recherches.

1. Chapitre 1 : Problématique

Ce chapitre élabore une problématique sur le thème de l'accessibilité aux musées des personnes ayant des incapacités. Tout d'abord, la définition de notions pertinentes à l'appréhension de ce sujet et l'évolution des cadres législatifs et institutionnels qui modulent l'inclusion culturelle seront étayées. Une recension des écrits traitera ensuite des enjeux relatifs à la conception universelle des musées en lien avec l'enjeu de la participation sociale des personnes ayant des incapacités. Enfin, une question de recherche sera présentée, pour terminer avec les objectifs et la pertinence de chercher à atteindre ces derniers.

1.1. Définitions, cadres légaux et enjeux contemporains liés au handicap au Québec

Il apparaît nécessaire de définir dès le départ des notions centrales dans cette étude. Tout d'abord, la définition du handicap selon le Modèle de développement humain – Processus de Production du handicap, modèle reconnu dans la loi en vigueur au Québec et sur lequel s'appuie ce présent mémoire, sera brièvement abordée. Ensuite, une définition des notions de déficience et d'incapacité sera proposée. Ces définitions sont importantes pour comprendre l'étendue des systèmes d'oppressions auxquels font face les personnes ayant des incapacités dans la société. Enfin, un regard historique sur les missions des musées et leur évolution permettront de comprendre le changement de paradigme des institutions quant à l'accessibilité de leurs expositions pour les personnes vivant avec des incapacités.

1.1.1. Définitions du handicap, des déficiences et des incapacités

Adoptée en 2004, la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, commence par énoncer qu'une personne en situation de handicap est « [t]oute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et

persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.
» (Gouvernement du Québec, 2004, art.1).

La plus récente définition du handicap dans la loi est issue du Modèle de développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH), modèle sur lequel le cadre d'analyse de ce mémoire s'appuie et qui sera détaillé au chapitre suivant. Ce modèle, élaboré par Fougeyrollas (2010), définit les termes de déficience et d'incapacité. Ainsi, une déficience affecte la structure ou le fonctionnement d'un système organique (système nerveux, cardiovasculaire, digestif, respiratoire, immunitaire, musculaire, etc.). Celle-ci peut causer des incapacités temporaires ou permanentes à accomplir une activité physique ou mentale. Ces incapacités peuvent être de nature stable, progressive ou régressive. Finalement, ce sont les facteurs personnels (identitaires, organiques, aptitudes) de la personne qui, en entrant en interaction avec les facteurs environnementaux (sur les plans micro, méso et macrosocial), influenceront la réalisation des habitudes de vie (activités courantes ou rôles sociaux) d'une personne et la placeront en situation de participation sociale ou, au contraire, de handicap (Fougeyrollas, 2010). L'Étude canadienne sur les incapacités (Cloutier, et al., 2018) en reconnaît onze catégories d'incapacités : vision, ouïe, mobilité, flexibilité, dextérité, douleur, apprentissage, développement, santé mentale, mémoire et de type inconnu. La grille des Questions d'identification des incapacités (QII) comprend un ensemble de questions utilisées pour identifier non seulement la nature des possibles incapacités des répondants, mais aussi un score de sévérité pour chacune. Ainsi, les QII constituent la base de calcul des taux d'incapacité au Canada pour les personnes de 15 ans et plus. Dans le cadre de ce mémoire, les définitions des différents types d'incapacités sont regroupées dans les catégories suivantes : incapacités sensorielles (vision, ouïe), motrices (dextérité, mobilité, flexibilité, douleur, de langage), intellectuelles (apprentissage, développement, mémoire), de santé mentale et autres.

1.1.1.1. Les incapacités sensorielles

Dans le cas des déficiences auditives, la personne peut éprouver de la difficulté à distinguer la localisation, le ton, la force et la qualité des sons. On utilise le terme « surdité » pour désigner les pertes auditives qu'elles soient partielles ou totales. Néanmoins, certaines personnes sourdes soutiennent faire partie d'une communauté et elles font la distinction entre les termes « Sourd », «

devenu sourd » et « malentendant » ; il est souhaitable de s'appuyer principalement sur la définition que la personne préfère employer plutôt que sur le degré réel de perte auditive (OPHQ, 2021). Dans le cas des déficiences visuelles, la personne se trouve en difficulté pour distinguer des détails très fins, identifier les gens et les objets qui l'entourent et pour circuler dans un environnement non familier, même avec des lunettes ou des verres de contact (OPHQ, 2021). Il existe différents degrés d'incapacités visuelles pouvant aller d'un brouillard jusqu'à la perte totale de la vision (OPHQ, 2021).

1.1.1.2. Les incapacités motrices

Les incapacités motrices peuvent être externes ou internes, donc plus ou moins visibles. L'incapacité motrice comprend les incapacités liées à la flexibilité (difficultés à se pencher ou à tendre les bras); à la mobilité (difficultés à se déplacer, à marcher et à utiliser les escaliers) et à la dextérité (difficultés à se servir de leurs doigts pour saisir de petits objets) alors que les déficiences motrices des organes internes correspondent à des troubles et anomalies des organes internes, tels les systèmes cardio-respiratoire, digestif, urinaire, de l'odorat et du goût, entre autres (O'Young et al, 2007). Ces déficiences internes peuvent entraîner des incapacités et rendre, par exemple, les déplacements des personnes plus difficiles et parfois douloureux. Les incapacités du langage et de la parole entrent également dans cette catégorie. Elles concernent les troubles de la parole et de la communication par le langage, liés à sa compréhension et à son utilisation (comme l'écriture, la lecture, la production des sons, de la forme et du contenu de la parole). On parle alors d'aphasie, de dyslexie, de bégaiement, etc. (OPHQ, 2021).

1.1.1.3. Les incapacités intellectuelles

Les incapacités liées à des déficiences intellectuelles sont définies par la Société québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI) comme un état, et non comme une maladie. Une personne qui présente une déficience intellectuelle doit présenter à la fois des limitations significatives du fonctionnement intellectuel (capacité mentale générale, apprentissage, raisonnement) et du

comportement adaptatif qui regroupe les compétences sociales et activités quotidiennes (Société québécoise de la déficience intellectuelle [SQDI], 2018). Les incapacités liées à la mémoire affectent la capacité à conserver et restituer une information. Elles peuvent être provoquées par une déficience intellectuelle, des troubles mnésiques comme une maladie neurodégénérative telle qu'Alzheimer, entre autres (OPHQ, 2021).

1.1.1.4. Les incapacités de santé mentale

Les personnes vivant avec une incapacité liée à la santé mentale peuvent présenter des troubles psychiques marqués par un déséquilibre de la fonction neuropsychologique, comme étant une perturbation liée aux fonctions de base de la vie mentale (OPHQ, 2021). On parle alors de santé mentale et de maladie mentale. Chez les jeunes (âgés de 15 à 24 ans), les incapacités liées à la santé mentale représentent le type d'incapacité le plus fréquent, à hauteur de 8% (Morris, et al., 2017). L'incapacité liée à la santé mentale affecte plus de deux millions de personnes âgées de 15 ans et plus au Canada (Morris, et al., 2017)

1.1.1.5. Les autres incapacités

Parmi les autres types d'incapacités, il est possible de définir les incapacités engendrées par plusieurs déficiences combinées, particulièrement chez les personnes âgées. Les plus communes sont les incapacités motrices liées à la douleur (22,1%) ainsi qu'au manque de mobilité (20,5 %) et de flexibilité (19,3 %). De plus, 10,4% des personnes âgées ont déclaré des incapacités auditives (Cloutier, et al., 2018). Les incapacités sont donc diverses et variées et affectent le quotidien de plus d'un million de personnes au Québec, soit 16,1% de la population en 2017 (Cloutier, et al., 2018). La prévalence de l'incapacité et la combinaison de plusieurs d'entre elles (visuelle, auditive, motrice), augmente également avec l'âge, elle se situe autour de 13 % chez les personnes de 15 à 24 ans contre 47 % pour les personnes de 75 ans et plus (Morris et al., 2017).

1.1.2. Histoire et évolution législatives

L'inclusion sociale des personnes ayant des incapacités est marquée par une évolution majeure des politiques sociales depuis la fin des années 1970, au Québec (OPHQ, 2017). C'est à partir du gouvernement de Jean Lesage (1960-1966) et de la commission Castonguay-Nepveu (1972) sur les services de santé et sociaux que plusieurs réformes en matière de santé, d'enseignement et d'assistance publique apparaissent dans ce domaine au Québec. Il s'agissait alors, pour l'État, de prendre sa responsabilité dans les secteurs médicaux et sociaux, et donc dans le domaine du handicap, jusque-là délégué aux familles et aux communautés religieuses. Inspiré par les avancées fédérales et internationales, notamment, grâce à sa collaboration avec l'Organisation des Nations-Unies (ONU), le Québec s'est alors engagé dans le développement de politiques sociales pour promouvoir la participation et l'insertion sociale des personnes ayant des incapacités (OPHQ, 2017). La première loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées est adoptée en 1978, créant ainsi l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Cet office a pour rôle de veiller à la coordination des services dispensés aux personnes présentant un handicap, de les informer et de les conseiller. Il a aussi pour mission de promouvoir l'intérêt des personnes et de favoriser leur intégration scolaire professionnelle et sociale (OPHQ, 2017). Par la suite, est adoptée la première politique d'ensemble *À part ... égale*, en 1984, qui avait pour objectif l'intégration sociale des personnes handicapées. Cette loi constitue une révolution importante sur le plan d'un changement de valeurs, puisque le Québec passait d'une approche biomédicale du handicap à une perspective de citoyenneté, de droits de la personne et d'égalités des chances (Ferland, 2018).

Trois années plus tard, en 1987, le conseil des ministres demande à l'Office de transférer ses programmes d'aide matérielle vers les ministères, les organismes publics et les réseaux de services concernés. Cela signifie notamment, que c'est à l'État que revient le rôle de prendre en charge des équipements nécessaires à une personne en situation de handicap, ce dont s'occupe la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ). En 1992 s'est tenu à Montréal le premier colloque international axé sur la recherche liée à l'intégration sociale des personnes handicapées. Cet événement a conduit à la signature d'une entente de coopération entre l'OPHQ et l'ONU, qui avait pour objectif la constitution d'un réseau international d'échange d'informations sur la recherche relative aux personnes handicapées. Suite à ce colloque sera également publié, en 1994, le

document intitulé *Élargir les horizons. Perspectives scientifiques sur l'intégration sociale* (Ferland, 2018) présentant les orientations à retenir pour les années subséquentes en matière d'intégration sociale, de sensibilisation et d'accès aux droits des personnes handicapées. La période de 1999 à 2009 est occupée par d'importantes réflexions et un repositionnement pour l'OPHQ. Ses principales missions seront de proposer une révision de la Loi afin d'augmenter le financement des organismes communautaires ainsi que de favoriser la scolarisation et l'intégration sociale et professionnelle des personnes ayant des incapacités (Ferland, 2018).

En 2004, le projet de loi n°56 modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées est adopté. Cette Loi se distingue de la première en sollicitant une plus grande participation des différents partenaires intervenant auprès des personnes ayant des incapacités : municipalités, entreprises de transport en commun, établissements scolaires, sociétés d'état. Ces organismes auront l'obligation annuelle de rendre compte des mesures adoptées pour favoriser l'accès, l'intégration, la participation des personnes ayant des incapacités (Ferland, 2018). Cette obligation concerne « chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes, ainsi que chaque municipalité locale qui comporte au moins 15 000 habitants » (RLRQ, C. E-20.1. 2004, 61.1) Le Musée national des beaux-arts du Québec, en tant que société d'État, a lui aussi pour obligation de réaliser un plan d'action annuel sur l'accessibilité. Afin de répondre à cette obligation, le MNBAQ a fait appel à une équipe de recherche dirigée par Aude Porcedda, afin d'évaluer les obstacles liés à son accessibilité et de mettre en place des mesures les réduire. Cette Loi vise aussi à préciser la mission et les fonctions de l'OPHQ et à garantir l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Gouvernement du Québec, 2004). L'intégration sociale déjà inscrite dans la loi de 1978, a été renforcée loi de 2004 visant à promouvoir la pleine participation sociale des personnes ayant des incapacités. Cette loi vise ainsi à assurer le plein exercice des droits des personnes en situation de handicap grâce à l'implication de tous les acteurs politiques, publics et privés afin de favoriser leur intégration à la société comme tous les citoyens du Québec (Gouvernement du Québec, 2004). Cette loi attribue un rôle de vigie transversal à l'Office afin d'assurer le respect des articles de la loi, de mener des travaux d'évaluation et de recherche ainsi que de conseiller et de coordonner les organismes de santé et services sociaux et communautaires et les actions à mettre en œuvre pour améliorer les possibilités offertes aux personnes.

En 2006, des travaux de concertation sur une nouvelle proposition de politique publique d'ensemble sont lancés lors du forum national « À parts égales, levons les obstacles ». Ce sont 175 personnes des milieux associatif et gouvernemental qui prennent part aux réflexions sur le thème des valeurs et des approches inclusives et adaptatives. L'OPHQ met en place un comité consultatif dans chacune des régions du Québec et à l'échelle nationale. Ainsi, en 2009, la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* est adoptée par le gouvernement du Québec. Cette politique a pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées sur une période de dix ans (OPHQ, 2009). Ainsi en 2015, le plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux vise à favoriser la mise en œuvre de cette politique. À partir de 2017, apparaissent les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique, offrant ainsi une possibilité de s'ajuster en cours de route afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes ayant des incapacités (OPHQ, 2020). Au cours de ces dix années, il est observé que le taux de production des plans d'action annuel pour améliorer l'accessibilité et la participation sociale des personnes en situation de handicap dans les organismes publics a augmenté de façon importante et que la qualité de ceux-ci s'est nettement améliorée (OPHQ, 2020). Ces rapports d'évaluation (OPHQ, 2020) permettent également d'observer l'évolution des obstacles à la participation sociale des personnes entre 2009 et 2017 dans les domaines suivants : 13 obstacles concernent les activités permettant de vivre à domicile, 14 sont liés à l'habitation, 17 sont liés aux communications et 33 sont liés aux déplacements (accès aux transports, aux bâtiments et lieux publics et culturels). Les résultats montrent, par exemple, que pour l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics tels que le MNBAQ, l'insuffisance et l'imprécision des exigences relatives à l'accessibilité étaient une des limites de la politique (OPHQ, 2017) puisque, malgré la sensibilisation effectuée, aucune action de vérification n'a été réalisée pour évaluer le respect des exigences d'accessibilité lors de la construction ou de la rénovation de bâtiments et de lieux publics (OPHQ, 2017).

Par ailleurs, malgré la ratification du Canada de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'Organisation des Nations Unies de décembre 2006 qui promeut notamment la conception universelle, il n'existe aucune recommandation claire sur celle-ci dans le monde de la culture, tandis qu'elle concerne presque exclusivement l'architecture (Bougenies et al. 2015). La conception universelle est la conception de tout objet, aménagement, équipement, programme ou service qui peut être utilisé par toutes les personnes, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spéciale (Erkiliç, 2011). Ceci apparaît comme un frein à l'accès inclusif dans les musées et les expositions et, par conséquent, un frein à la participation sociale des personnes ayant des

incapacités. Ce concept vise la pleine participation sociale, citoyenne et culturelle et l'exercice du droit à l'égalité pour toutes personnes : c'est donc un projet de société et une responsabilité collective (Fougeyrollas, et al., 2019). Ces obstacles peuvent être compris comme des systèmes politiques, socio-économiques et sociaux qui organisent la vie en société et qui produisent ou renforcent les inégalités et les discriminations subies par les personnes ayant des incapacités.

1.1.3. Les systèmes d'oppression à l'égard des personnes ayant des incapacités

Selon les cas, les personnes ayant des incapacités peuvent se retrouver plus ou moins confrontées à des contraintes majeures qui les privent de leur liberté et les excluent socialement (Masson, 2013). En effet, une situation de handicap est le résultat de l'interaction entre la déficience d'une personne, qui entraîne ou non une incapacité, avec son environnement (RIPPH, 2016). L'environnement peut donc influencer la situation de handicap d'une personne. A ce propos, Fougeyrollas (2010, p.22) affirme que « ce sont les structures sociales et économiques de sociétés particulières qui, par des processus institutionnalisés d'oppression, d'exclusion, de dévalorisation, d'invalidation, créent le handicap ». L'expression « discrimination fondée sur le handicap », est généralement utilisée en français pour faire référence aux atteintes aux droits et à l'égalité des personnes ayant des incapacités. En anglais, on retrouve principalement deux termes pour conceptualiser la discrimination fondée sur le handicap et le système permettant son existence (Masson, 2013 ; Parent, 2017). Le premier, *ableism* est non seulement défini comme un système dévalorisant certaines capacités par rapport à d'autres (Wolbring, 2008), mais aussi comme un système de croyances qui présuppose que la possession d'un corps valide produit un citoyen typique capable de travailler et de contribuer à la société d'une manière uniforme et standardisée, une conception qui marginalise les personnes aux corps différents (Masson, 2013). Le second terme, *disablism*, est défini, quant à lui, sous l'angle de pratiques oppressantes de la société qui visent à exclure et à neutraliser les individus, corps et esprits qui n'entrent pas dans les normes de performance capitaliste (Goodley, 2014 ; Masson, 2013 ; Parent 2017). A la différence de l'*ableism*, qui crée et qui maintient des barrières sociales (Parent, 2017), le *disablism* est défini comme un ensemble de comportements discriminatoires, oppressifs, abusifs, tirant ses origines de la croyance que les personnes ayant des incapacités sont inférieures aux autres (Masson, 2013; Parent 2017). En français, on pourrait traduire ces deux termes anglophones par « discrimination fondée sur le handicap » ou « handicapisme » pour *disablism*, et « capacitisme » pour *ableism*, mais ces

définitions ne font pas encore l'unanimité parmi les scientifiques francophones (Parent, 2017). Ce retard sur le plan des études francophones pourrait être une limite importante à la construction d'une société inclusive au Québec, ainsi qu'au changement de paradigme en matière de situations de handicap dans le domaine de la vie culturelle (Parent, 2017). Toutefois, quelques organismes ont utilisé le capacitisme et le handicapisme dans leurs publications, comme, par exemple, le Réseau d'action des femmes handicapées du Canada (DAWN-RAFH), 2012). Ce dernier utilise le capacitisme pour dénoncer les violences à l'égard des femmes handicapées, définies comme une « forme d'abus et de préjudice qui se manifeste lorsque les personnes handicapées sont dévalorisées et considérées moins bonnes que les personnes non handicapées » (DAWN-RAFH, 2012). Or, Masson affirme qu'au Québec, « la littérature scientifique qui permet des analyses croisées entre le sexisme et le capacitisme est quasi inexistante » (2013, p.69).

D'après l'étude de Parent (2017), les discriminations sur les capacités sont bien présentes au Canada. Pour définir ces discriminations, elle cite la Commission du droit de l'Ontario qui stipule que le « capacitisme peut se définir comme un système de croyances, semblable au racisme, au sexisme ou à l'âgisme, selon lequel une personne handicapée est moins digne d'être traitée avec respect et égard, moins apte à contribuer et à participer à la société ou moins importante intrinsèquement que les autres » (2017, p.197). Comme l'oppression vécue par les femmes était moins reconnue avant l'émergence et la conceptualisation du féminisme et du sexisme, le système d'oppression en matière d'accès fait l'objet d'un manque d'attention et de conceptualisation qui affecte la participation sociale des personnes ayant des incapacités. Bien que le fait de nommer un système d'oppression ne suffise pas à le faire disparaître, cela permet d'avoir un outil pour mieux le comprendre et critiquer les impacts de ce système sur nos sociétés et nos vies (Parent, 2017), notamment concernant l'accessibilité culturelle et la participation sociale.

Plus largement, les inégalités sociales sur le plan de la santé, de la scolarisation, de la formation et de l'emploi, affectent les personnes présentant des incapacités (Morris et al., 2017). Les personnes de 25 à 64 ans ayant des incapacités sont plus susceptibles de vivre dans la pauvreté. En 2017, le revenu annuel médian, après impôts, s'élevait à 38 980 dollars pour les personnes sans incapacité, alors que le revenu médian des personnes ayant une incapacité légère était de 34 330 dollars. Néanmoins, le salaire médian des personnes ayant une incapacité sévère était de 19 160 dollars, soit un salaire deux fois moins élevé que celui d'une personne sans incapacité (Morris et al., 2017). Un

quart des personnes ayant des incapacités ont des besoins spécifiques non comblés à cause du coût qu'impliquent ces besoins. Il s'agit, par exemple, de dispositifs auditifs, de dispositifs liés aux déplacements et à la vie courante comme les fauteuils roulants, les monte-escaliers, les voitures adaptées, les prothèses, ainsi que de dispositifs d'aide humaine. Ces besoins non comblés sont finalement des freins à la participation sociale et culturelle des personnes, puisqu'en interaction avec l'environnement du musée, les personnes n'ayant accès aux dispositifs dont ils ont besoin se retrouvent en situation de handicap (Morris et al., 2017 ; Cloutier et al., 2018 ; Fougeyrollas, 2010).

1.2. Le handicap dans les musées

Considéré comme un organisme public au Québec, le musée doit respecter la politique *À part entière* au même titre que les ministères et municipalités. En tant que société d'État, le MNBAQ, a l'obligation de produire un plan d'action en matière d'accessibilité.

1.2.1. Les missions historiques des musées et leur évolution

Depuis les années 1980, la conception des musées a significativement évolué. Les musées passent progressivement de leur traditionnelle mission de conservation des œuvres et des collections d'objets, vers une offre de plus en plus grande d'expériences multisensorielles et multidimensionnelles (Kreis, 2012).

Les musées ont été obligés de se réinventer, et en se réinventant de devenir autres ; et en devenant autres de repenser chaque fois leur rapport au savoir, à la culture et au monde ; et, ce faisant, d'inventer d'autres formes de diffusion en phase avec leur modernité, mais sans jamais rompre le pacte avec le passé qui a fait jusqu'à présent de toutes les formes successives adoptées par ces organisations des institutions-mémoires (Schiele, 2019, p.32).

Quatre fonctions principales sont généralement assignées aux musées : exposer, conserver, étudier et éduquer (Gob et Drouget, 2021). « Exposer » signifie que le musée est destiné au public. Sans

exposition, l'institution n'est pas considérée comme un musée, mais plutôt une exposition privée ou un institut de conservation. « Conserver » signifie que le musée assure la protection des objets dans le temps ; il est un lieu de rassemblement et de préservation du patrimoine. « Étudier » indique que le musée s'inscrit dans une posture scientifique de recherches documentaires, archéologiques, historiques, chimiques ou physiques, dont peuvent bénéficier les objets et leur contexte. Enfin, « éduquer » est lié à la fonction d'animation qui est la mission la plus récemment apparue dans les musées et les situe comme acteurs de la vie culturelle et sociale d'une ville ou d'une région. L'animation est définie comme étant l'action d'animer les œuvres et de susciter de l'intérêt auprès des publics, alors que la médiation culturelle est définie comme le fait de servir d'intermédiaire entre les œuvres et le public en produisant du sens pour les visiteurs (Greffier, et al. 2018). L'animation et la médiation culturelle agissent comme moteurs de l'institution muséale et peuvent prendre plusieurs formes comme des activités pédagogiques, des visites guidées, des conférences, des ateliers, des événements de tout genre. Par celles-ci, le musée bénéficie d'une plus grande visibilité et attire de nouveaux visiteurs, ce qui accentue sa notoriété (Gob et Drouget, 2021). En muséologie, il n'existe pas de hiérarchie entre ces quatre missions ; cependant, dans les musées d'art, la priorité est souvent donnée à la conservation. Certains conservateurs considèrent, d'ailleurs, que la mise en exposition nuit à la conservation des œuvres (Gob et Drouget, 2021).

Les musées étant des organismes publics au Québec ; ils évoluent donc en suivant le cadre législatif et les politiques publiques. Citoyennes à part entière, comme il est dit dans la loi, les personnes ayant des incapacités doivent avoir accès aux mêmes droits que tout le monde pour étudier, travailler, se divertir, s'informer, communiquer, voyager, consommer, se déplacer. Ainsi, depuis 2009 et dans la foulée de la politique *À part entière*, les institutions muséales ont l'obligation de fournir un plan d'action annuel au gouvernement pour montrent comment elles améliorent leur accessibilité à l'égard des personnes en situation de handicap. Ces plans d'action doivent fournir un bilan des actions réalisées l'année antérieure pour améliorer l'accessibilité, dresser un portrait des obstacles qui ont été soulevés depuis et identifier les mesures préconisées pour l'année à venir afin de lever ces obstacles. Si de nombreuses mesures ont été mises en place au cours des dernières décennies afin de réduire les obstacles à l'accessibilité dans le monde muséal, elles n'ont pas réussi à éliminer ces derniers. Ainsi, au Québec, tous les musées ne sont pas encore accessibles aux personnes ayant des incapacités (Kreis, 2012). Les attentes des visiteurs ont également évolué. Les personnes, vivant ou non avec des incapacités, expriment dans certaines études leurs attentes concernant les missions des musées. D'une part, les visiteurs qui se rendent au musée peuvent

considérer cette sortie comme une activité de loisir culturel. De ce point de vue, le musée est observé comme un lieu de détente et de découvertes. Son rôle éducatif passe par le plaisir, le jeu, où se cultivent la curiosité et le sens critique. C'est un espace qui s'adresse non seulement aux cinq sens, au raisonnement, mais aussi où l'émotion joue aussi un rôle essentiel (Gob et Drouget, 2021). Il peut être considéré comme un lieu de mémoire lorsqu'il s'inscrit dans la perspective de l'évocation du passé. La visite au musée peut faire partie d'une activité touristique, être réalisée dans un but d'excursion ou d'une activité de vacances. Notamment dans les musées d'art, la visite peut également se vivre comme un moment spirituel, de recherche d'un calme intérieur (Gob et Drouget, 2021). D'autre part, les visiteurs peuvent rechercher lors de leurs visites, de la documentation, des informations plus pointues, un enrichissement intellectuel. Plus largement, à l'échelle locale, il est attendu qu'un musée s'adapte continuellement à la société qui l'entoure et même devienne, selon certains auteurs, un service public culturel de proximité ouvert sur ses visiteurs et leurs besoins (Eidelman, 2017). Il doit être en cohérence avec l'ensemble de son territoire, et proposer des tarifs abordables et des horaires adaptés avec les temps sociaux (de loisirs, de travail, d'étude) ainsi qu'offrir du confort à tous les visiteurs (personnes jeunes ou âgées, visiteurs novices ou habitués, familles ou groupes de personnes, touristes et personnes en situation de handicap) (Eidelman, 2017). Ces attentes peuvent être liées aux six dimensions de l'accès : la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité, l'abordabilité, l'utilisabilité et l'adaptabilité (Fougeyrollas, et al. 2019). L'accès inclusif sera plus largement détaillé au chapitre suivant, puisque la présente étude s'appuie sur ce cadre conceptuel. Les musées vivent ainsi un tournant important de leur histoire et s'ancrent dans une perspective de bienveillance envers leurs visiteurs.

1.2.2. Vers des musées bienveillants

Le musée a récemment fait évoluer sa définition. Avant le mois d'août 2022, le musée se définissait comme « une institution permanente sans but lucratif au service de la société et de son développement, ouverte au public, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation et de délectation » (Conseil international des musées [ICOM], p.3, 2017).

La transformation des musées participe à la création d'un nouveau courant de la muséologie. Elle préconise de revoir les priorités des musées, qui étaient auparavant surtout dédiés aux collections et de se recentrer vers les publics, afin que les musées acquièrent une fonction sociale et qu'ils soient mis à la disposition de la société. Les musées sont alors placés au service du développement de la société en étant en lien avec l'environnement naturel et social qui les entoure (Meunier et Soulier, 2010). La conception universelle fait partie de ce mouvement. Elle consiste à concevoir des objets ou des espaces utilisables par toutes les personnes, sans nécessiter d'adaptation ou de conception différente (Erkiliç, 2011). Ainsi, la création de dispositifs qui rendent accessible le contenu d'une exposition pour des personnes ayant des incapacités permet à tous les visiteurs de bénéficier d'une expérience améliorée (Houriez, et al. 2013).

Cette démarche de bienveillance dans les musées nécessite un changement de regard sur le handicap ; au lieu de le voir comme une contrainte, on le conçoit comme une occasion d'innovation au profit de tous (Bougenies et al. 2015 ; Houriez et al. 2013). La bienveillance est définie comme « une disposition particulièrement favorable à l'égard de quelqu'un ou comme une volonté qui vise le bien et le bonheur d'autrui » (Centre national de ressources textuelles et lexicales, 2021, paragr.1). La volonté des musées d'offrir les conditions favorables à l'accueil de tous les publics s'inscrit dans cette démarche de bienveillance. La nouvelle définition du musée, approuvée le 24 août 2022 par le Conseil international des musées, permet d'appuyer ce propos :

Un musée est une institution permanente, à but non lucratif et au service de la société, qui se consacre à la recherche, la collecte, la conservation, l'interprétation et l'exposition du patrimoine matériel et immatériel. Ouvert au public, accessible et inclusif, il encourage la diversité et la durabilité. Les musées opèrent et communiquent de manière éthique et professionnelle, avec la participation de diverses communautés. Ils offrent à leurs publics des expériences variées d'éducation, de divertissement, de réflexion et de partage de connaissances (ICOM, 2022, paragr.2).

L'intérêt de la conception universelle est de favoriser le partage d'une même expérience culturelle enrichissante et significative entre publics dits ordinaires et publics à besoins particuliers. Ainsi, les membres d'une même famille, les élèves d'une même classe, ou des amis ayant des capacités différentes, peuvent partager une même expérience culturelle sans vivre de la discrimination ou de l'exclusion (Bougenies et al, 2015). Ce mouvement de bienveillance dans les musées est inspiré de l'éthique du *care*.

Le terme de *care* trouve son essence dans le contexte des mouvements sociaux féministes de la fin du XX^e siècle. Avant d'être un courant éthique, le *care* est une réflexion morale, apparue dans les années 1970. Cette éthique est issue des travaux de recherches de Carol Gilligan, qui s'inscrivent dans une épistémologie féministe. Néanmoins, « le *care* et le *caring* ne sont pas des questions de femmes » (Nurock, 2010 p.25) ; ce sont des préoccupations humaines (Gilligan, 1986, Tronto, 2009, Garreau, Le Goff, 2010). Dans son livre, *In a Different Voice*, Carol Gilligan explique que le *care* est une éthique de responsabilité qui prend sa source dans une prise de conscience de l'interdépendance des individus : « C'est une voix qui résiste aux dualités et aux hiérarchies, c'est une voix qui unit raison et émotion, soi et relation, esprit et corps, nature et culture » (Nurock, 2010, p.27) ; c'est donc un enjeu fondamental pour chaque être humain. Depuis son émergence, l'éthique du *care* est en constante évolution dans différentes disciplines : en médecine, en anthropologie, en sciences infirmières, mais aussi en sciences sociales et sciences politiques. C'est une éthique féministe qui met « au centre de l'expérience morale la dépendance et le souci de l'autre, plutôt que la liberté et le détachement » (Gagnon, 2016, p.12). C'est également une question de responsabilité à l'égard des personnes dépendantes et vulnérables qui implique le fait de prendre soin des autres (Paperman et Laugier, 2006). Éric Gagnon, propose une définition plutôt qu'une traduction :

Le *care* désigne l'ensemble des gestes et des paroles essentielles visant le maintien de la vie et de la dignité des personnes, bien au-delà des seuls soins de santé. Il renvoie autant à la disposition des individus – la sollicitude, l'attention à autrui – qu'aux activités de soin – laver, panser, réconforter, etc., en prenant en compte à la fois la personne qui aide et celle qui reçoit cette aide, ainsi que le contexte social et économique dans lequel se noue cette relation (Gagnon 2016, p. 12).

Le *care* ne doit pas seulement s'en tenir à une attitude morale, c'est toute l'organisation politique qui doit être remise en question (Paperman et Laugier, 2006) pour lutter contre les inégalités et les discriminations vécues par les personnes ayant des incapacités. Ainsi, la pratique du *care* peut être distinguée en quatre dimensions (Tronto, 2009): Le *care about* : [se soucier de] qui implique la reconnaissance d'un besoin et la nécessité de le satisfaire. Le *taking care of* : [se charger de ; s'occuper de] qui implique le fait d'assumer la responsabilité de répondre aux besoins identifiés. Le *care-giving* : [accorder ; donner des soins ; prendre soin] qui recouvre la pratique du soin en elle-même. Le *care-receiving* : [recevoir des soins ; recevoir le soin] qui recouvre la réaction de celui qui fait l'objet des pratiques de soin. Cette théorie invite les musées à repenser l'aménagement et l'accessibilité de leurs architectures, de leurs expositions et de la formation de leurs employés (Nadeau, et al. 2009). Plusieurs exemples peuvent illustrer cette démarche au Québec.

Le Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ) a réalisé des visites multisensorielles lors de l'exposition Le Louvre à Québec, en 2008, à travers des visites-ateliers tactiles, accessibles aux personnes ayant une incapacité visuelle (Nadeau, et al. 2009). Pour cela, ils ont créé un partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles. Formés par cet institut afin de mieux comprendre les différents types d'incapacités visuelles, les employés du MNBAQ ont accueilli les personnes pour explorer la salle tactile et réaliser un atelier de création artistique. Cette visite se déroulait un jour par semaine pendant une à deux heures, et ce, avant l'ouverture du Musée, afin que les personnes bénéficient de toute l'attention nécessaire. Le Musée accueillait les personnes malvoyantes ou non voyantes et leur accompagnateur selon la demande, entre deux et cinq personnes à la fois. Cette démarche innovante a amené les employés à prendre conscience que les stratégies qu'ils ont conçues pour ce projet, basées sur d'autres sens que la vue, pourraient enrichir toutes les visites du Musée, en amenant à miser davantage sur l'expérience de la visite plutôt que sur la connaissance des œuvres (Nadeau, et al. 2009).

Un autre exemple permet d'illustrer ce mouvement de bienveillance dans les musées envers les personnes vivant avec des incapacités. Il est illustré par l'initiative du Musée de la Civilisation de Québec (MCQ), avec un parcours d'exposition en langue des signes québécoise (LSQ) sur support vidéo (Nadeau, et al. 2009). En effet, en 2008-2009, le MCQ, en partenariat avec la Fondation des Sourds et avec la contribution financière de la Direction du patrimoine et de la muséologie du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, a réalisé un outil technologique destiné à la clientèle ayant une incapacité auditive. Cet outil donnait un accès adapté à des besoins spécifiques lors de la visite d'une exposition permanente. Le projet consistait à traduire en langue des signes québécoise (LSQ), des textes choisis de l'exposition permanente, selon un parcours préétabli. Cette traduction était diffusée à l'aide d'un appareil de visionnement vidéo portable, que le visiteur pouvait apporter dans la salle. Cet outil favorisait, auprès de la clientèle-cible, la visite de l'exposition de façon autonome. Ce projet comprenait également la sensibilisation du personnel d'accueil du Musée aux besoins de cette clientèle, afin d'accueillir adéquatement les personnes ayant des incapacités auditives. De plus, il a permis d'acquérir une expertise dans la production d'un outil technologique portable adapté à cette clientèle (Nadeau, et al. 2009). Cependant, cet outil n'a pas été répliqué dans d'autres expositions, comme nous pouvons le constater sur leur site internet et dans leur rapport annuel 2022-2023 (MCQ, 2022). Dans ce dernier, les visiteurs ont pourtant souligné l'inconfort causé par le bruit permanent dans les expositions : les

vidéos, les applications mobiles et l'absence d'écouteurs individuels. De plus, le choix a été fait de sous-titrer les vidéos en français et en anglais, mais pas en langue des signes québécoise. Ainsi, l'utilisabilité de ces initiatives est parfois restreinte à certains projets ponctuels ou à des expositions de grande envergure.

Finalement, un musée bienveillant est un musée qui accueille, prend soin des visiteurs et s'adapte à leurs incapacités. C'est un musée qui va vers les gens, vers les organismes et qui s'assure d'offrir un service plutôt que de simplement présenter une exposition (Porcedda et al, 2021, p. 9). Ainsi, une fois les obstacles environnementaux levés, le musée bienveillant s'assure d'informer les différents publics de ses services, de former son personnel à l'accueil des personnes ayant des incapacités ainsi que de créer des partenariats avec des organismes spécialisés ou organismes communautaires afin d'être en lien avec les besoins de sa communauté (Ruel et al. 2019). La nouvelle définition des musées approuvée par l'ICOM (2022) se place ainsi dans cette perspective.

1.3. La recension des écrits

Cette section porte sur des écrits dans lesquels les liens entre l'accessibilité aux musées et la participation sociale des personnes ayant des incapacités sont établis. En premier lieu, la démarche documentaire est présentée. Puis, les enjeux entourant la conception universelle et l'accessibilité universelle dans les musées seront détaillés ainsi que les enjeux entourant la participation sociale et culturelle des personnes ayant des incapacités. Ces recherches seront complétées par les éléments issus d'un entretien exploratoire réalisé avec deux employés du MNBAQ.

1.3.1. La recherche documentaire

Afin de réunir les informations qui portent sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes ayant des incapacités dans les musées, différentes bases de données ont été explorées : *CINAHL*, *Art Full Text*, *Art Index Retrospective*, *Avery Index to Architectural Periodicals*, *Web of Science*,

Ergonomics Abstract, Ageline, Sociological Abstracts, Service Social Abstracts, Social Work Abstracts, International Bibliography of Art of the Social Sciences, Erudit, et Cairn, car ce sont celles qui semblaient donner le plus de résultats sur le thème étudié. Le tableau 1 contient les mots clés en français et en anglais, qui ont été les plus utiles dans cette recherche documentaire. Les listes de références de certains articles liés directement au thème ont également été consultées pour enrichir le corpus des articles pertinents répertoriés et des livres de certains auteurs-clés ont été empruntés à la bibliothèque de l'Université Laval.

Tableau 1. Mots-clés utilisés pour la recherche documentaire

Mots-clés français	Mots-clés anglais	
Handicap	Handicap*	Visual disorder
Déficience intellectuelle	Disabilit*	Impair*
Handicap mental	Disabl*	Blind
Incapacité	Handicapped law	Deaf
Incapacité visuelle	Deficiency	Cognitive disorder
Incapacité auditive	Autism	Wheelchair
Besoins particuliers	Older people	Special needs
Capacitisme	Ableism	
Handicapisme	Disablism	
Inclusion	Inclusion	
Inclusion sociale	Social inclusion	
Participation sociale	Social participation	
Participation communautaire	Community participation	
Accès	Universal accessibility	
Accès inclusif	Design for all	
Accessibilité universelle	Universal design	
Conception universelle	Universal concept*	
Obstacles	Barriers	
Adaptation	Adapta*	
	Physical adaptation	
	Physiological adaptation	
Musée	Museum /Caring Museum /Care Museum	

Culture	Gallery
Institution culturelle	Exhibit
Bibliothèque	Mall / Library
Musée bienveillant	Collection

1.3.2. L'entretien exploratoire : enjeux au MNBAQ

Un entretien exploratoire a été réalisé auprès de deux employés du Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ), afin de mieux comprendre les enjeux liés à l'accessibilité au MNBAQ pour les personnes vivant avec des incapacités. Cet entretien a permis de bonifier les recherches documentaires et d'orienter les questions de recherches. L'entretien a duré quarante-cinq minutes et a été réalisé sur Zoom. Cet échange a d'abord porté sur la situation d'accessibilité actuellement présente au musée pour les personnes ayant différentes incapacités ; dans un second temps, sur les projets et les objectifs du musée pour améliorer cette offre ainsi que sur la perspective d'un musée bienveillant en termes d'accessibilité universelle et d'inclusion des personnes vivant avec des incapacités. Pour des raisons de confidentialité, les personnes ayant répondu à cet entretien seront désignées par le pronom « il », facilitant la lecture, et surnommées Dominique et Frédérique. L'entretien n'a pas été enregistré ; une prise de note a été réalisée pendant la rencontre et un compte-rendu a été rédigé par la suite. Les personnes interviewées ont préalablement transmis à l'étudiante des documents publics, comme les plans d'actions, les rapports annuels et la liste des activités proposées par le Musée. Ces documents ont été étudiés et ont permis de construire un guide d'entretien exploratoire semi-structuré, afin de laisser aux répondants un degré de liberté quelque peu réduit par des questions précises sur le thème, mais tout de même assez large pour explorer le sujet en profondeur (Mayer et al., 2000). En tant que Société d'État, le Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ) a l'obligation de fournir un plan d'action annuel visant à améliorer son accessibilité aux publics en situation de handicap, et ce, depuis 2009. Mais ce n'est que depuis 2017 que le musée s'inscrit, de façon concrète, dans cette volonté, « grâce au changement de direction » (Dominique). « Il y a eu un tournant, un virage important à l'arrivée de Jean-Luc Murray » (Frédérique) ; « il vient de la médiation [culturelle] ; l'accessibilité du musée est un projet qu'il porte sincèrement » (Frédérique). On observe alors un changement de paradigme qui tend non plus à mettre l'œuvre au centre des préoccupations institutionnelles, mais plutôt l'humain

qui vient la contempler. D'abord, en 2018, le MNBAQ a été accrédité par l'organisme Kéroul,¹ qui évalue l'accessibilité des lieux touristiques grâce à l'aménagement bâti et l'offre d'entrées gratuites aux accompagnateurs des personnes ayant des incapacités. Ensuite, des nouveaux postes ont été créés en médiation culturelle², ainsi que des liens avec les organismes communautaires. Enfin, depuis 2018, le MNBAQ s'est engagé à mettre l'accessibilité au cœur de son plan stratégique et de son plan d'action, « ce qui est un grand pas ! » (Dominique). Le musée a déjà réalisé plusieurs projets en lien avec l'accessibilité financière, comme le programme *Accès-Musée*. C'est un projet qui vise à offrir la gratuité aux personnes membres d'organismes communautaires qui sont partenaires du MNBAQ. Puis, en lien avec l'accessibilité environnementale, on retrouve le projet du *Parcours sensoriel* pour les personnes ayant une déficience visuelle (en cours de réalisation). Enfin, le MNBAQ propose des activités en lien avec l'accessibilité favorisant l'inclusion sociale, comme avec le programme *S'inspirer*, qui vise spécifiquement les 18-30 ans vivant avec des problématiques de santé mentale, ou bien le programme *InterG* qui vise à réunir les personnes âgées isolées et les enfants. De plus, dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le programme *Une œuvre ressentie* a contribué à l'accessibilité numérique des œuvres, grâce des vidéos accessibles gratuitement sur YouTube, Facebook et Instagram. Le musée est également confronté à des contraintes matérielles issues de la construction de base et de l'ancienneté des bâtiments, dont les premiers datent des années 1930 : « Par exemple, le rapport Kéroul demande de casser un mur en pierre pour déplacer un interrupteur de quatre pouces, ça n'est pas envisageable en termes de rapport bénéfices / coûts » (Dominique).

Finalement, ces projets répondent à des demandes spécifiques ; c'est pourquoi ces deux employés se questionnent sur la dimension universelle de l'accessibilité : comment cela se concrétise-t-il ? En multipliant les projets spécifiques ? Existe-t-il des expositions qui sont universellement accessibles à tous ? Il semble alors nécessaire de réévaluer les besoins des personnes ayant des incapacités et de comprendre ce qui facilite ou empêche leur visite au musée. De plus, il apparaît pertinent de détailler les définitions de la conception universelle et du concept d'accessibilité universelle, en lien avec les enjeux de participation sociale et culturelle afin de mieux appréhender cette recherche.

¹ Kéroul est un organisme à but non lucratif dont la mission consiste au développement de l'accès à la culture et au tourisme pour les personnes en situation de handicap. <https://www.keroul.qc.ca/>

² La médiation culturelle désigne le processus de mise en relation entre les sphères culturelle et sociale, la construction de nouveaux liens entre politique, culture et espace public. Elle chapeaute un vaste ensemble de pratiques, et vise ultimement à faire de chacun un acteur culturel. <https://www.culturepourtous.ca/professionnels-de-la-culture/mediation-culturelle/>

1.3.3. Conception universelle et accessibilité universelle dans les musées

Les aménagements universellement accessibles ont plusieurs effets concrets sur la santé et le bien-être des personnes de l'ensemble de la communauté (Saint-Louis, 2021). Ils favorisent l'accès à l'éducation, au marché de l'emploi, à une offre alimentaire de qualité ainsi qu'aux infrastructures de santé, sportives et culturelle, ce qui est un élément clé pour limiter les inégalités sociales et de santé (Saint-Louis, 2021). L'accessibilité universelle, notamment dans les musées, favorise également les sorties, lutte contre l'isolement social et contribue au maintien d'un mode de vie physiquement et socialement actif. (Saint-Louis, 2021). Selon Frédérique et Dominique, il s'agit d'un idéal à atteindre.

1.3.3.1. La conception universelle

La conception universelle (CU) trouve ses fondements politiques et sociologiques dans l'histoire des mouvements de lutte contre les discriminations et de défense des droits des personnes handicapées aux États-Unis entre les années 1970 et 1990 (Erkiliç, 2011). Également appelée *Design For All* ou Design pour tous, la conception universelle est définie dans l'article 2 de la Convention de l'Organisation des Nations-Unies (ONU) relative aux droits des personnes en situation de handicap. Cet article nous dit que la conception universelle est la « conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale » (Convention internationale des droits des personnes handicapées, 2006, art.2). La conception universelle a été définie comme une « conception pour tous », ce qui la différencie des concepts antérieurs de conception adaptable, spécialisée ou accessible. La conception universelle fait valoir que la conception d'un environnement bâti doit être utilisable par « toutes les personnes », indépendamment de l'âge, du sexe, des capacités, de l'origine culturelle ou du statut socio-économique. Elle intègre certains principes pour parvenir à des solutions de « conception pour tous » (Erkiliç, 2011). Les écrits des défenseurs de la conception universelle révèlent que ses fondements conceptuels s'appuient sur des attitudes sociopolitiques fondées sur les droits et la non-discrimination des capacités des personnes, qui ont contribué à consolider le statut ontologiquement non-stigmatisant et inclusif de la

conception. Autrement dit, la conception universelle est pensée pour s'adapter à tous les niveaux de capacités des personnes ; tenir compte d'incapacités spécifiques n'est donc plus le point de départ de la conception. Elle s'appuie sur sept concepts essentiels tels qu'établis par le Centre pour la conception universelle en 1997 (Erkiliç, 2011).

Tableau 2. Les sept principes de conception universelle (CU)

Sources : Erkiliç, 2011 [traduction libre]

Principes de CU	Significations
Utilisation équitable	Le dessin ou modèle est utile et commercialisable auprès de personnes ayant différentes capacités.
Flexibilité d'utilisation	Le design s'adapte à un large éventail de préférences et de capacités individuelles.
Utilisation simple et intuitive	L'utilisation de la conception est facile à comprendre, peu importe l'expérience, les connaissances, les compétences linguistiques ou le niveau de concentration actuel de l'utilisateur.
Information perceptible	La conception communique efficacement les informations nécessaires à l'utilisateur, quelles que soient les conditions ambiantes ou les capacités sensorielles de l'utilisateur.
Tolérance d'erreur	La conception minimise les dangers et les conséquences néfastes des actions accidentelles ou involontaires.
Faible effort physique	La conception peut être utilisée efficacement et confortablement et avec un minimum de fatigue.
Taille et espace pour l'approche et l'utilisation	La conception de l'espace ou de l'objet est appropriée par rapport au passage, à la portée, la manipulation et l'utilisation, indépendamment de la taille, de la posture ou de la mobilité de l'utilisateur.

Ainsi, conformément à ces sept principes, certains auteurs de la conception universelle affirment que l'environnement est la source de nombreux problèmes et qu'il doit être conçu de manière plus équitable, plus souple, plus intuitive, plus sûre, plus facile et plus accommodante pour le bien de

tous (Erkiliç, 2011). Ainsi, la conception universelle de l'environnement, du bâti et des objets, est un des déterminants de l'accessibilité universelle.

1.3.3.2. L'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle correspond à la rencontre entre les capacités fonctionnelles d'une personne ou d'un groupe, et les exigences de la conception de l'environnement physique (Fougeyrollas et al. 2015), ce qui rappelle concrètement la définition du handicap du Modèle de développement humain (MDH-PPH). De plus, ce concept considère une autre dimension importante, celle du respect de l'autonomie et des désirs de la personne. Ainsi, cette définition situe le concept dans une perspective très large et complexe, puisque tout en faisant de l'accessibilité une condition essentielle à l'accès, elle renvoie à l'exercice des droits humains comme facteur d'inclusion sociale et de lutte contre les exclusions (Rocque et al., 2011 ; Fougeyrollas et al., 2015, 2019). La notion d'accessibilité, contrairement à celle de conception, revêt un caractère plus concret, plus ancré dans la pratique et interpelle davantage les citoyens (Fougeyrollas, et al. 2015). C'est une notion opérationnelle qui s'applique et s'expérimente (Fougeyrollas et al. 2015). L'accessibilité universelle consiste alors à agir au bénéfice de tous les individus vivant avec ou sans incapacité (Kreis, 2012, Rocques, et al. 2011). Elle correspond à la conception d'un produit, d'un service ou d'un environnement qui permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents dans un but d'équité et dans une approche inclusive (Kreis, 2012 ; Ruel et al. 2019). En effet, les obstacles rencontrés par des personnes ayant des incapacités sont des obstacles que d'autres personnes peuvent rencontrer ; par exemple, un parent avec une poussette et une personne se déplaçant en fauteuil roulant peuvent rencontrer les mêmes défis pour se déplacer sur un trottoir trop étroit. De même, une personne peu scolarisée et une personne présentant une déficience intellectuelle auront des difficultés à lire les descriptions des œuvres au musée, alors qu'une description audio pourrait mieux répondre non seulement à leurs besoins, mais aussi à ceux d'une personne aveugle. Même si ces différentes personnes n'ont pas toutes les mêmes moyens pour faire face aux obstacles qu'elles rencontrent, le principe d'accessibilité universelle doit pouvoir répondre à toutes de manière équitable. Ainsi, les actions entreprises pour réduire les obstacles pourraient bénéficier à tous les usagers, vivant avec ou sans

incapacité, à la condition qu'il s'agisse de mesures inclusives pour tous et pensées en termes d'équité (Kreis, 2012 ; Ruel et al. 2019).

L'enjeu de l'accessibilité universelle est double. D'une part, les besoins spécifiques et les adaptations individuelles, souvent appréciées par les personnes ayant des incapacités, permettrait d'offrir une expérience équitable pour chaque personne selon ses capacités et ses besoins. D'autre part, penser à la transférabilité des adaptations à un large public pour que les personnes aient le sentiment d'être avec et comme tout le monde, permettrait d'offrir une visite égalitaire pour tous dans la mesure où chaque personne aurait le choix d'utiliser ou non les outils de médiations adaptés offerts pour tous, comme par exemple, un audioguide (Sophys-Véret, 2015). Des outils et des accommodements spécifiques pourraient donc améliorer l'expérience de tous les visiteurs. Dans son étude, Lamoureux (2021) nous présente des déterminants de l'expérience inclusive dans les musées. Il faut notamment que le lieu soit accessible physiquement, sans que la personne ayant des besoins particuliers ait à demander des accommodements, à se justifier ou à expliquer sa condition (Lamoureux et al. 2021). De son côté, Kreis (2012), élabore un guide pour une muséographie universellement accessible. Sa recherche donne des outils généraux pour soutenir l'accessibilité universelle dans l'ensemble des musées et propose également des aménagements selon les besoins des personnes, en fonction de sept types de déficiences (visuelles, auditives, intellectuelles, motrices, de langage et de parole, troubles envahissant du développement et troubles graves de santé mentale).

L'approche sensible illustre également ce postulat (Sophys-Véret, 2015). Il s'agit de développer et de faire appel aux cinq sens des visiteurs pour accompagner et compléter la muséographie et la scénographie d'une exposition. Des installations multisensorielles contribuent à la compréhension des œuvres de façons variées en utilisant des éléments tactiles, visuels, sonores ou olfactifs. Cette complémentarité des sens nourrit l'offre culturelle et participe à l'accessibilité universelle. Le visiteur devient acteur en mobilisant ses propres capacités, compétences et ressources pour choisir les modalités d'accès à l'offre culturelle qui lui convient le mieux (Sophys-Véret, 2015). Cette approche permet un accès facilité aux contenus artistiques ou scientifiques en évitant la stigmatisation qui peut émaner des accommodements dédiés aux personnes ayant des incapacités et en devenant une plus-value à l'expérience de tous les visiteurs (Sophys-Véret, 2015). Par ailleurs, ce guide propose des moyens de développer une accessibilité universelle pour la circulation dans

l'exposition, le contact avec les œuvres et les objets, l'information, l'audiovisuel et les modules interactifs. Il prend également en compte le personnel de l'institution muséale et le considère sous l'angle d'acteurs essentiels de l'accessibilité universelle (Kreis, 2012). L'accessibilité universelle demande une réflexion stratégique impliquant l'ensemble des acteurs institutionnels. Pour illustrer ce propos, Dominique, employée du MNBAQ, observe que le personnel d'accueil ou de sécurité est parfois mal à l'aise avec les publics ayant des incapacités : « ils ne savent pas comment les accueillir, et se dépêchent de les encaisser. [...] La formation des nouveaux employés est commencée mais à suivre pour les salariés déjà en poste. [...] À l'accueil, les employés ne sont pas toujours informés des offres d'accessibilité offertes par le MNBAQ ».

D'un point de vue macroscopique, pour constituer une réelle offre d'accessibilité universelle, il est essentiel de dépasser les frontières d'une accessibilité fractionnée dans un lieu, un site ou un musée, et ce, afin de réaliser une chaîne globale d'accessibilité sur un territoire et, ainsi, de relier chaque maillon de la chaîne de déplacement (Blaho-Ponce, 2013). Cette chaîne d'accessibilité se compose notamment d'un « avant décisif » (Sophys-Véret, 2015, p.101), susceptible d'empêcher la réalisation de l'activité s'il n'est pas facilité. La chaîne de déplacement touristique (Blaho-Ponce, 2013, p. 109) illustre, de manière progressive et concrète, les différents espaces constituant la chaîne de déplacement entre les différents secteurs économiques et les services concernés. L'interaction entre ces différents espaces est essentielle pour favoriser l'autonomie des personnes dans la réalisation de leurs habitudes de vie.

Tableau 3. La chaîne de déplacement touristique

Source : Adapté de Blaho-Ponce, 2013 (p. 109)

Transport	Cadre bâti	Espace public	Service et voirie
-Permettre l'accessibilité des transports en commun grâce à du matériel adapté, à la mise en place d'alertes sonores et visuelles et à la formation des conducteurs. -Associer au réseau de	-Appliquer la réglementation en vigueur en matière d'accessibilité dans tous les établissements recevant du public, neufs ou réhabilités. -Recenser les hébergements	-Assurer la libre circulation des personnes handicapées. -Assurer un éclairage suffisant pour permettre aux déficients visuels de facilement distinguer	-Offices du tourisme et l'accessibilité numérique des sites web. -Commerces, hébergements, loisirs, plages accessibles.

transport en commun des transports spécialisés, indispensables aux personnes lourdement handicapées et peu autonomes. -Mettre à la disposition des usagers un plan de déplacement urbain adapté aux personnes handicapées.	touristiques accessibles et adaptés respectant le cahier des charges du label Tourisme et Handicap. -Encourager les commerçants et artisans à rendre accessible leur établissement.	les obstacles. -Mettre en place des alertes visuelles et sonores pour que les personnes aveugles puissent se repérer sur la voie publique -Mettre à disposition des places de stationnement adaptées à proximité des lieux recevant du public.	-Cheminement dans la ville, circulation, signalétique adaptée.
---	--	--	--

La personne, quelles que soient ses capacités, doit être placée au centre de la démarche de l'accessibilité universelle des espaces pour répondre à ses besoins de déplacement et d'usage. Chaque maillon est important pour vivre une expérience de déplacement significative sur l'ensemble du territoire et, ce avant, pendant et après une visite au musée (Blaho-Ponce, 2013). La figure 1 ci-dessous permet d'illustrer le tableau 3 dans cette perspective spatio-temporelle.

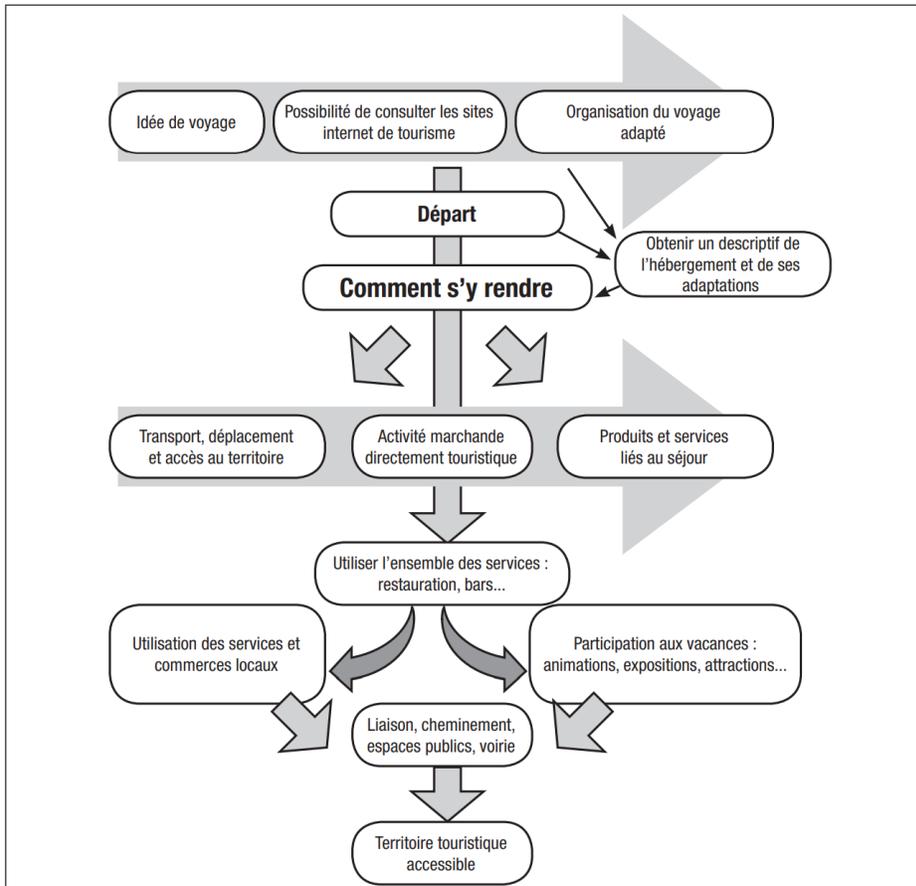


Figure 1. La chaîne touristique et de services adaptés

Source : Blaho-Ponce, 2013, p. 110.

Ainsi, l'accessibilité universelle doit être conçue dans cette perspective spatio-temporelle avant-pendant-après, comme le définit la chaîne de l'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013), ainsi qu'à partir de plusieurs éléments comme l'information préalable, le transport, la restauration, l'achat de produits, l'architecture des lieux et l'agencement de l'espace, l'animation, l'accueil, la sécurité et l'ambiance. En effet, les personnes doivent pouvoir se sentir à l'aise dans leur participation pour que les activités vécues soient significatives, valorisantes et permettent l'accroissement du sentiment d'autodétermination et de contrôle sur sa vie (Saint-Laurent et Emond, 2006, Blaho-Ponce, 2013). Ainsi, il est possible d'observer que la conception et l'accessibilité universelle influencent la participation à la vie culturelle et sociale des personnes ayant des incapacités.

1.3.4. L'enjeu de la participation sociale et de la participation à la vie culturelle

La participation à la vie culturelle est une des sphères de la participation sociale. Le droit à participer à la vie culturelle est mentionné dans l'Article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme : « Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts, de participer aux progrès scientifiques et aux bienfaits qui en résultent » (ONU, 1948). La participation à la vie culturelle est un enjeu majeur de réduction des inégalités sociales et de santé et un facteur d'amélioration de la santé mentale et de la satisfaction à l'égard de la vie (Hill, 2021).

Par ailleurs, la participation à la vie culturelle renforce le sentiment d'avoir du pouvoir d'agir sur son sa vie et son environnement. Ces bienfaits de la participation culturelle peuvent être consolidés par le concept suivant : le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Tel que défini par Le Bossé (2003), ce dernier est un processus à la fois personnel et social qui implique la collaboration de différents acteurs. Sur le plan personnel, il se manifeste par une plus grande maîtrise de ce qui est important pour les personnes, comme la redécouverte et le développement des habiletés individuelles. Sur le plan communautaire, il se traduit par la recherche d'un meilleur accès aux ressources nécessaires à ce développement (Le Bossé, 2003). Pourtant, la sortie culturelle ne relève pas d'un acte aisé et improvisé pour les personnes ayant des incapacités (Plaisance, 2015). Plusieurs étapes comme la recherche d'information sur l'établissement, les services disponibles et la possibilité d'être accompagné ainsi que l'organisation du trajet, demandent une préparation importante qui peut s'avérer être une source de stress et même, parfois, une raison de renoncer à la visite (Sophys-Véret, 2015). Même si, la découverte, le plaisir et l'apprentissage de nouvelles connaissances sont stimulantes, les obstacles persistants dans l'accessibilité des lieux culturels peuvent décourager les personnes vivant avec des incapacités à réaliser leur visite (Plaisance, 2015 ; Sophys-Véret, 2015). La participation sociale et culturelle des personnes ayant des incapacités est donc un enjeu sur le plan du respect de leurs droits, de la réduction des inégalités sociales et de santé qu'elles rencontrent ainsi que de la réponse à un besoin fondamental en vue de l'épanouissement des personnes (Sophys-Véret, 2015).

À la lumière des écrits scientifiques sur le sujet, il semble que les difficultés et la discrimination persistent quant à l'accès à la culture pour les personnes ayant des incapacités (Plaisance, 2015). L'accès à des lieux culturels ouverts à tous les citoyens reste problématique, et la participation sociale et culturelle des personnes ayant des incapacités est limitée par la présence d'obstacles trop nombreux (Plaisance, 2015 ; Sophys-Véret, 2015). Pourtant, l'accès aux services est l'une des conditions systémiques et environnementales nécessaires à la participation sociale et à la vie culturelle des personnes vivant avec des incapacités (Fougeyrollas, et al. 2004). L'accessibilité à la vie culturelle ne concerne pas seulement les institutions culturelles et muséales mais aussi l'ensemble des acteurs de la société qui constituent les maillons de la chaîne d'accessibilité (tableau 3) (Blaho-Ponce, 2013). Il sera donc pertinent, dans cette étude, d'observer l'ensemble des éléments constituant la chaîne touristique et de service adapté (Figure 1), pour analyser l'influence des éléments facilitateurs et des obstacles sur la participation culturelle des personnes ayant des incapacités.

1.4. La question de recherche

À partir des éléments présentés, une question de recherche fonde l'élaboration de ce mémoire : Quels sont les éléments influençant l'accès inclusif et le pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée ?

1.5. Objectifs et pertinence de l'objet d'étude

L'objectif principal de cette étude consiste à recueillir les perceptions des personnes ayant des incapacités suite à leur visite au MNBAQ. L'exploration des éléments facilitateurs et des obstacles de l'accès inclusif au musée est le premier sous-objectif. Le second consiste à explorer les éléments de l'accès inclusif qui facilitent ou empêchent le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités.

La pertinence de cette recherche est plurielle et tout aussi importante en muséologie qu'en travail social. Le MNBAQ est le plus grand musée d'art de Québec, ce qui en fait un terrain de recherche pertinent. Les résultats pourront probablement inspirer d'autres musées pour améliorer leur accessibilité. Tout d'abord, ce mémoire revêt une pertinence sociale, puisque l'accès à la culture est un droit fondamental (Plaisance, 2015). En ce sens, les inégalités sociales en matière de participation culturelle ont des conséquences sur le respect des droits fondamentaux des personnes, sur leur liberté et sur leur capacité d'agir. En interrogeant les facilitateurs et les obstacles dans l'accès à l'expérience muséale, on interroge, en réalité, de nombreuses sphères de la vie quotidienne des personnes, notamment leurs déplacements. De plus, cette étude permettra de considérer l'accès inclusif non pas comme une contrainte, mais comme un enjeu social d'inclusion et une occasion d'accueillir de nouveaux publics pour les institutions muséales. Ce mémoire comporte également une pertinence disciplinaire dans la pratique du travail social. L'accès à la culture est, entre autres, un moyen d'intervention sociale auprès de différents publics. Les bienfaits de l'expérience de loisirs inclusive et les possibilités d'intervention auprès des individus et des groupes sont reconnus par les travailleurs sociaux comme des moyens de développer un lien de confiance et de favoriser la participation sociale et le développement de compétences des personnes accompagnées (Hill, 2021). L'accès à la culture permet également aux personnes de mobiliser leurs potentiels, d'avoir des interactions positives et réciproques, de pratiquer une activité épanouissante (Carbonneau, 2015, Sophys-Vérêt, 2015 ; Plaisance, 2015) ainsi que favoriser leur épanouissement (Sophys-Vérêt, 2015). Sur le plan de la pertinence scientifique de cette recherche, le lien conceptuel réalisé entre l'accès inclusif et l'*empowerment*, permet d'apporter de nouvelles connaissances sur l'importance de la participation culturelle des personnes ayant des incapacités au musée afin de favoriser le développement de leur pouvoir d'agir sur l'accès inclusif. Ainsi, l'importance de réaliser des améliorations de l'accès inclusif avec l'implication des personnes ayant des incapacités et des organismes communautaires pourraient continuer d'être explorés pour construire un accès inclusif au musée, et ce, à long terme.

De manière plus personnelle, pendant sa carrière de travailleuse sociale, l'étudiante est intervenue auprès de personnes ayant des incapacités, en situation de marginalité et de non-employabilité. Notamment, un organisme dans lequel elle a travaillé, avait créé un partenariat avec les musées de la ville dans lequel il se situait. Développer des projets facilitant l'accès à la culture lui a permis d'observer de nombreux effets positifs de cette pratique, à la fois dans ses moyens d'intervention, mais aussi dans la vie personnelle des personnes. En réalisant cette recherche, l'étudiante souhaite

nourrir sa pratique de travailleuse sociale et contribuer à l'évolution des approches d'intervention propres à sa profession.

2. Chapitre 2 : Le cadre d'analyse

Afin d'appréhender l'objet du présent mémoire, le concept d'accès inclusif offre une perspective particulièrement intéressante, principalement pour observer et comprendre les facilitateurs et les obstacles vécus par les personnes ayant des incapacités dans la réalisation d'une activité culturelle telle que la visite au Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ). Par ailleurs, il n'est pas toujours simple de distinguer l'accessibilité universelle, l'accès et l'accès inclusif, ce qui peut constituer un obstacle à la mise en œuvre de l'un ou l'autre modèle. Ces termes sont parfois utilisés de manière interchangeable, ce qui peut rendre la communication difficile entre les chercheurs, les employés des secteurs privés ou publics et les décideurs politiques, quant aux actions à mettre en place pour tendre vers l'accès inclusif au Québec. (Fougeyrollas, et al. 2019). Ce chapitre présentera une définition des concepts d'accessibilité universelle et d'accès, puis explicitera le cadre conceptuel de l'accès inclusif, pour terminer avec l'opérationnalisation des concepts. Le concept d'*empowerment* sera également détaillé pour compléter ce cadre d'analyse afin de répondre à la question de recherche. Ce concept sera pertinent pour observer les éléments facilitants et les obstacles présents à l'accès inclusif et au développement du pouvoir d'agir des personnes.

2.1. L'accès inclusif

2.1.1. De l'accessibilité universelle à l'accès

L'accès est né de réflexions entourant la définition de l'accessibilité universelle, qui, selon les chercheurs de l'équipe interdisciplinaire du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS), manquait de repères stables pouvant être évalués (Fougeyrollas et al. 2019). En effet, à elle seule, l'accessibilité universelle ne comporte pas tous les éléments nécessaires favorisant l'accès des personnes ayant des incapacités (Fougeyrollas et al. 2019). Comme mentionné au premier chapitre, l'accessibilité universelle caractérise un produit, un environnement ou un service qui permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents, dans un but d'équité et une approche inclusive (Rocque et al., 2011). Les limites de cette définition, observées par les chercheurs, sont celles du public visé, de l'autonomie et de l'atteinte des résultats équivalents. Ces trois éléments ne semblent

pas suffisamment précis pour être concrètement évaluées dans les politiques et les plans d'action privés et publics (Fougeyrollas, et al. 2019). Le public visé par l'accessibilité universelle concerne, en effet, un grand nombre de personnes ayant des incapacités différentes et dont les besoins pour être autonome sont différents. Il est difficile de mesurer avec précision l'atteinte des résultats équivalents sans prendre en compte d'autres dimensions de l'environnement (comme celles présentées dans le tableau 4). Ce besoin de précision dans l'opérationnalisation de l'accessibilité universelle a permis d'engager une nouvelle réflexion visant à l'inscrire dans un cadre conceptuel plus complet : celui de l'accès. Ce dernier se place dans une perspective temporelle intégrant la conception, l'utilisation et l'évaluation de l'environnement (Fougeyrollas, et al. 2019). Ainsi, le cadre conceptuel de l'accès repose sur les six dimensions suivantes :

Tableau 4. Les six dimensions de l'accès

Sources : Fougeyrollas, et al. 2019, p. 167

La disponibilité	« État des composantes environnementales, en nombre et en temps, qu'une personne ou un groupe de personnes peut fréquenter, utiliser ou rejoindre, sur un territoire concret ou un espace virtuel donné (aménagement, technologies, infrastructures et services). »
L'accessibilité	« État des composantes physiques spatiales, architecturales et technologiques de l'environnement permettant, selon leurs capacités ou préférences, à une personne ou à un groupe de population de réaliser leurs activités. »
L'acceptabilité	« État des attitudes, valeurs et représentations sociales, ainsi que des compétences des acteurs (concepteurs, prestataires, utilisateurs) envers la diversité des utilisateurs des composantes environnementales. »
L'abordabilité	« État des coûts associés aux composantes environnementales pour les usagers et la collectivité. »
L'utilisabilité	« État des représentations d'une personne ou d'un groupe de population quant au degré de facilité, incluant la dignité, avec lequel ils interagissent avec les composantes environnementales pour réaliser leurs activités. »

L'adaptabilité et design inclusif et spécifique	« Elle concerne les interventions ponctuelles et individualisées réalisées afin de répondre aux besoins de la personne » (Fougeyrollas et al., 2014). « La précision des notions de design contributif, de design inclusif et de design spécifique est abordée sous l'angle de l'évolution de la notion d'adaptabilité » [...] « en distinguant l'adaptabilité potentielle comme un indicateur de l'accessibilité, et l'évaluation de l'adaptabilité réelle comme un indicateur de l'utilisabilité »
---	--

Ces six dimensions sont ainsi multidimensionnelles. Elles sont inscrites dans le MDH-PPH qui considère le fait que l'ensemble des dimensions systémiques (microenvironnement personnel, méso-environnement communautaire, macro-environnement sociétal) interagissent avec les caractéristiques personnelles de chaque personne dans la réalisation de leurs habitudes de vie. Qu'ils s'agissent du coût de l'activité culturelle (abordabilité), de l'offre de transport collectif ou adapté (disponibilité), de l'accueil des personnes ayant des incapacités par les employés du musée (acceptabilité), de l'environnement muséal (accessibilité) et des adaptations mises en place (adaptabilités), ces dimensions dépassent donc l'instant présent et l'infrastructure d'un musée. Elles concernent en effet, les valeurs de la société, les facteurs économiques, les modes de déplacement, l'architecture, la conception, etc. Ces six dimensions viennent également compléter les repères de la chaîne d'accessibilité telle que définis précédemment par Blaho-Ponce, (2013) et qui parlent des trois dimensions temporelles de l'utilisation d'un service (avant, pendant et après). À cet effet, la façon dont les personnes perçoivent l'expérience, une fois qu'elle est terminée, a un impact sur leur utilisation ultérieure du service ou de l'environnement. On parle alors d'un processus dynamique qui peut conduire une personne à fréquenter davantage le lieu de l'expérience ou à s'en éloigner (Fougeyrollas, et al., 2019), en particulier pour des personnes présentant des incapacités qui ont vécu de nombreuses situations d'exclusion au cours de leur vie et qui peuvent décider d'éliminer les environnements créateurs de marginalisation de leurs choix de vie (Fougeyrollas, et al., 2019).

2.1.2. De l'accès à l'accès inclusif

Dans les six dimensions de l'accès, celle de l'accessibilité posait toujours un problème de mise en œuvre. Comment l'accès pouvait-il devenir inclusif à travers cette dimension ? Les chercheurs ont alors ajouté la dimension de conception universelle au concept d'accessibilité afin d'opérationnaliser sa mise en œuvre. Telle que défini dans le premier chapitre, la conception universelle vise la création d'objets ou d'environnements à la fois esthétiques et fonctionnels pour répondre au plus grand nombre possible d'utilisateurs et de besoins (Erkiliç, 2011) et ainsi favoriser l'accessibilité universelle. L'objectif est de guider les acteurs politiques, les décideurs, les administrateurs, les urbanistes, les architectes et les concepteurs dans l'élaboration et la mise en œuvre des mesures visant l'accès inclusif. Pour cela, la conception universelle s'appuie sur des techniques particulières de design c'est-à-dire différentes façons de faire (Rocque, et al., 2011, Erkiliç, 2011, Fougeyrollas, et al., 2019). Parmi ces techniques, le design contributif a pour objectif de concevoir des objets et des infrastructures environnementales pour satisfaire les besoins de l'ensemble de la population. Ainsi, pour atteindre l'accessibilité universelle, il existe différents types de designs contributifs dont deux sont pertinents à ce sujet d'étude : le design inclusif, qui répond aux besoins du plus grand nombre possible de personnes, et le design spécifique, qui répond à des besoins particuliers pour lesquels le design inclusif n'offre pas de solution (Rocque et al., 2011). Enfin, en lien avec la perspective temporelle de la chaîne d'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013), les phases avant-pendant-après sont reprises dans l'accès inclusif sous l'angle des trois étapes d'opérationnalisation de ce concept : conception, réalisation et évaluation (Figure 2, Fougeyrollas, et al., 2019). Le design contributif intervient donc dans la phase de conception (temps 1, figure 2) permettant de lever les obstacles dès le départ, à partir des normes qui l'encadrent.

PLANIFICATION DE L' ACCÈS INCLUSIF
Processus collaboratif continu

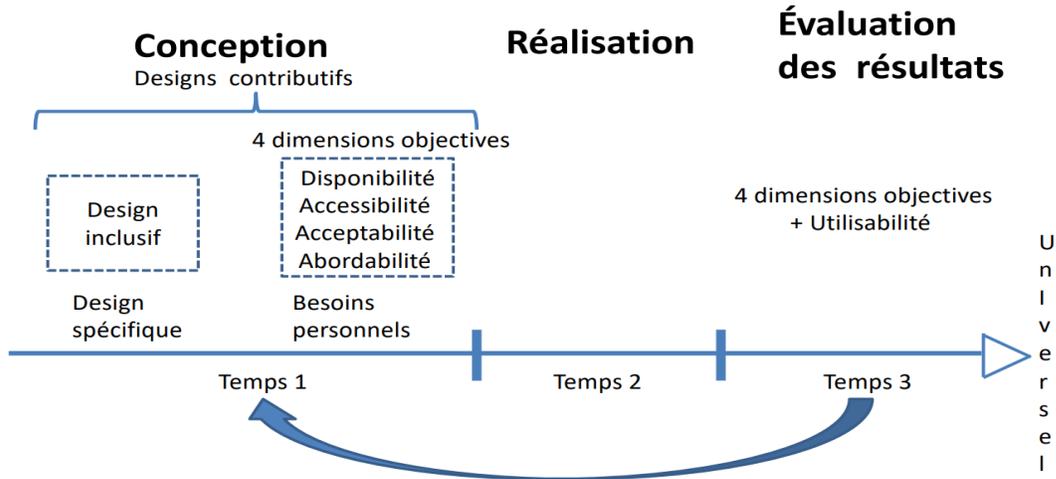


Figure 2. Planification de l'accès inclusif.
Source : Fougeyrollas et al., 2019, p 172

Cette présente recherche s'appuie sur ce concept. Les indicateurs et les mesures présentés dans le tableau 5 seront repris et adaptés pour répondre au besoin d'opérationnalisation de cette étude.

Tableau 5. Opérationnalisation de l'accès inclusif

Source : Fougeyrollas et al. 2019, p169.

Dimensions	Indicateurs	Mesure
Disponibilité	Présence (existence)	Nombre
	Temps (durée)	Jours et heures d'ouverture
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques
	Compréhensibilité	Critères : lisibilité, intelligibilité et langage simplifié
	Distance	Mètres/cm
	Temps de déplacement	Minutes/secondes
	Mode de déplacement	Moyens de transport
	Normes	Conformité
Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes	

		environnementales à permettre une adaptation ultérieure
Acceptabilité	Valeurs et Croyances	Attitudes Représentations sociales
	Connaissances	Compétences
Abordabilité	Coûts individuels et collectifs	Dollars
Utilisabilité	Efficacité	Niveau de réalisation de la tâche
	Efficiéce	Niveau d'effort physique Facilité de compréhension Temps (minutes/seconde)
	Satisfaction	Niveau de confort Attractivité Réutilisation/Fréquence

L'accès inclusif vise la pleine participation sociale, citoyenne et culturelle et l'exercice du droit à l'égalité pour toutes les personnes : c'est donc un projet de société et une responsabilité collective (Fougeyrollas, et al., 2019). Cependant, la réalisation de ce projet demeure possible seulement si les personnes représentant la diversité des formes de capacités ou d'incapacités ont l'occasion de participer à son développement.

2.2. Applications de ce concept aux projets de recherche

Le concept d'accès inclusif constitue un moyen de soutenir l'exercice des droits humains, particulièrement, à l'égard des divers groupes sociaux vivant des situations d'exclusion (Fougeyrollas et al, 2015). Cependant, bien que le concept d'accès soit multidimensionnel, il fait généralement référence, dans les écrits scientifiques, à différentes dimensions de l'environnement : physique (architecture, espace public, transport, communication, objets) et social (services, attitudes, représentations, relations sociales). L'accès à la culture fait partie d'une dimension importante de la participation à la vie collective et sociale des personnes. Le fait de priver

une personne de l'accès ou de l'exercice d'une expérience culturelle revient à maintenir ou même renforcer la situation de marginalisation et d'exclusion de la personne (Saint-Laurent et Emond, 2006). Or, encore aujourd'hui au Québec, les personnes ayant des incapacités se trouvent confrontées à des obstacles tant physiques que sociaux dans leur participation à la vie culturelle (Fougeyrollas, et al., 2019). L'application du cadre de l'accès inclusif dans la présente recherche vise à observer et à comprendre comment sont vécues ses dimensions par des personnes ayant des incapacités lors de leur visite au MNBAQ. Les facilitateurs et les obstacles rencontrés par les personnes seront appréhendés par le biais des indicateurs associés à chacune des dimensions de l'accès (disponibilité, accessibilité, acceptabilité, abordabilité, adaptabilité et utilisabilité), et ce, dans une perspective spatio-temporelle.

2.3. L'empowerment

Afin d'assurer la cohérence de ce cadre d'analyse, le concept d'*empowerment* a été ajouté à la recherche lors de l'analyse des résultats. En effet, la méthodologie détaillée au prochain chapitre implique un processus abductif, qui est en cohérence avec les postures épistémologiques de cette recherche. En effet, l'étude a évolué de manière non-linéaire, en restant ouverte à une redéfinition de l'objet en fonction du contenu émergent de l'analyse des données. Ainsi, le cadre conceptuel de l'*empowerment*, émergent des données, a nécessité un approfondissement théorique pour analyser les résultats. Le concept d'accès inclusif est alors enrichi par les notions inhérentes au concept de l'*empowerment*. La complémentarité de ces deux concepts est pertinente pour appréhender les éléments influençant la participation sociale et culturelle des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée. Ce concept a alors été ajouté à la question de recherche et il est présenté ici ; toutefois, il est important de noter que ses dimensions n'ont pas été intégrées aux outils de collectes de données.

2.3.1. Histoire et développement du concept

Les origines et les sources d'inspirations du concept d'*empowerment* sont multiples et émergent dans les années 1960. On retrouve cette notion dans des domaines aussi variés que le féminisme, le freudisme, la théologie, le mouvement *black power* ou le gandhisme (Calvès, 2009). Cependant, il faudra attendre les années 1970, et notamment la parution de l'ouvrage *Black Empowerment : social work in oppressed community* de Salomon en 1976 pour que le terme soit utilisé par les chercheurs et les intervenants en travail social (Calvès, 2009). Les premières théories de l'*empowerment* ont été élaborées aux États-Unis et sont ancrées dans une vision philosophique qui donne la priorité au point de vue des groupes de personnes opprimées, afin que ces derniers puissent s'exprimer, défendre leurs droits et sortir de la domination dont ils font l'objet (Calvès, 2009). Le concept de l'*empowerment* se traduit en français, par développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (Le Bossé, 2003) et réfère à un processus par lequel les personnes, les organismes ou les communautés acquièrent le sentiment d'exercer un plus grand contrôle sur les événements. Ce processus implique le développement et la redécouverte de savoirs issus du passage à l'action (Le Bossé, 2003).

L'*empowerment* ou développement d'agir des personnes et des collectivités agit sur trois niveaux : individuel, communautaire et organisationnel. Ces trois niveaux s'influencent mutuellement. En effet, le développement des compétences et capacités individuelles au sein des organisations améliore le processus d'*empowerment* sur le plan collectif de l'organisation (Le Bossé, 2003 ; Calvès, 2009). En ce sens, Calvès, (2009) montre que, plus les personnes sont impliquées dans les organisations communautaires, plus leurs compétences se développent et plus les organisations deviennent inclusives. À l'inverse, ces organisations communautaires favorisent l'*empowerment* organisationnel et individuel. Par conséquent, la participation des personnes dans les organisations exerce une influence positive au sein des communautés, qui se développent en réduisant les inégalités sociales (Le Bossé, 2003 ; Calvès, 2009). La spécificité de ce concept repose tout d'abord sur la remise en question de la finalité des pratiques sociales (Le Bossé, 2007). Selon cette approche, les problématiques sociales sont engendrées par des systèmes inégaux d'accessibilité et de distribution des ressources (financières, matérielles, structurelles et informationnelles). Pour lutter contre ces inégalités sociales, le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités favorise des changements structurels et systémiques (Le Bossé, 2007). En travail social, l'*empowerment* peut constituer à la fois un concept, une théorie et une approche d'intervention, qui a pour objectif principal que les individus, les groupes ou les communautés

reprennent le contrôle des circonstances de leurs vie pour poursuivre leurs buts et ainsi voir s'améliorer leur qualité de vie (Adams, 2003). Néanmoins, l'*empowerment* ne réside pas uniquement dans l'appropriation du pouvoir d'agir, mais aussi dans les transformations des structures d'oppression (Adam, 2003). Autrement dit, on réfère à la capacité des acteurs d'exercer un contrôle dans les changements qui les touchent (Rappaport, 1987).

Pour exercer son pouvoir d'agir, les personnes doivent avoir accès à des possibilités dans leur environnement. Cela signifie que l'environnement dans lequel les personnes se trouvent, doit offrir des moyens et des ressources qui favorisent l'*empowerment*, comme par exemples, un cadre législatif et politique encadrant l'environnement (Le Bossé, 2003). Au MNBAQ, la loi prévoit l'obligation de réaliser un plan d'action favorisant l'accessibilité aux personnes ayant des incapacités, le Code du bâtiment exige de respecter des normes d'accessibilités dans les nouvelles constructions et les rénovations, etc. favorisant l'accès au MNBAQ pour les personnes ayant des incapacités. Ainsi, une démarche orientée par la théorie de l'*empowerment* vise à rendre nécessaire l'accès aux ressources présentes dans l'environnement des personnes ayant des incapacités. À cet effet, l'*empowerment* considère autant les conditions structurelles qu'individuelles du changement social dans l'analyse de la situation (Le Bossé, 2003) ce qui correspond aux fondements du Modèle de développement humain- PPH. L'*empowerment* est défini comme un processus où les caractéristiques des personnes, en interaction avec leur environnement, peuvent développer leurs capacités d'agir ou au contraire les empêcher (Le Bossé, 2003).

Pour terminer, ce concept reconnaît la capacité de chaque individu à développer du pouvoir sur sa vie et son environnement afin d'améliorer sa situation. C'est donc une démarche d'autonomisation basée sur le fait que les personnes sont porteuses de potentiels et qu'elles peuvent acquérir des capacités.

2.3.2. Accès inclusif, vecteur de participation sociale et culturelle et d'*empowerment*

Le mot inclusif accolé au concept d'accès renvoie aux valeurs inclusives incluent dans ce concept, telles que le respect de l'autonomie, de la liberté de choix et de la dignité des personnes (Fougeyrollas, 2019). Ces valeurs favorisent la participation sociale et culturelle des personnes ayant des incapacités et sont communes aux valeurs promues par l'approche du développement du pouvoir d'agir (Sophys-Véret, 2015 ; Le Bossé, 2007). Selon le cadre conceptuel du Processus de production du handicap (PPH) (Fougeyrollas, 2010), la participation sociale correspond à la réalisation des habitudes de vie, c'est-à-dire les activités courantes et rôles sociaux d'une personne. Une habitude de vie est une activité régulière ou quotidienne (telle que se nourrir, se loger ou communiquer) ou un rôle social (par exemple en matière d'éducation, de travail, de loisirs ou de relations interpersonnelles). Ces habitudes de vie sont valorisées par la personne selon son contexte socioculturel et ses caractéristiques personnelles (Fougeyrollas, 2010).

La qualité de cette participation sociale et culturelle assure la survie et l'épanouissement d'une personne dans sa société tout au long de son existence. Ses bienfaits sont reconnus sur la santé et le bien-être des personnes (Hill, 2021). L'accès inclusif peut alors se mesurer sur une échelle continue allant de la situation de participation sociale optimale à la situation de handicap complète (Fougeyrollas, 2010). Les circonstances permettant la réalisation des habitudes de vie et les situations permettant ou empêchant la participation sociale sont variables, sujettes au changement et modifiables autant par les facteurs personnels que par les facteurs environnementaux. Toujours selon le MDH-PPH, la participation sociale et culturelle des personnes dépend de l'interaction entre la personne et son environnement, en fonction des obstacles et des éléments facilitants. Or, l'inaccessibilité aux services (comme ceux des pharmacies, des épiceries, des milieux de soins, des institutions publiques, notamment culturelles) affecte grandement les activités quotidiennes et les rôles sociaux des personnes ayant des incapacités. Les personnes peuvent rencontrer des difficultés à occuper un emploi, des restrictions dans leurs loisirs et dans leurs déplacements, des obstacles liés à l'accès à l'éducation, ou encore des possibilités moins fréquentes d'interactions interpersonnelles (Fougeyrollas, et al., 2004). Lorsque les besoins des personnes ne sont pas comblés, c'est leur participation sociale et culturelle qui s'en voit affectée, ce qui va à l'encontre des objectifs fondamentaux des politiques sociales, des programmes et des mesures élaborées à l'intention des personnes qui ont des incapacités au Québec (Fougeyrollas, et al., 2004).

Plus précisément en lien avec la présente recherche, le développement du pouvoir d’agir des personnes ayant des incapacités repose en partie sur l’accès aux environnements souhaités, tels que le musée ou le transport. En effet, la participation sociale et culturelle et dans le cadre d’une expérience inclusive de loisirs suppose tout d’abord la possibilité « d’accéder à des sites d’activités ou des équipements permettant une pratique signifiante répondant aux désirs et aspirations [de la personne] », puis de « comprendre et s’engager dans une activité significative qui mobilise ses potentiels » et enfin d’« être en relation significative et avoir des interactions positives réciproques avec les autres participants » (Carbonneau, 2015, figure 1, p.2). Pour que l’expérience culturelle soit significative pour les personnes, cela suppose alors de considérer la notion d’accessibilité universelle (Erkiliç, 2011) en lien avec les éléments déterminants de la qualité de l’expérience vécue par les personnes (Carbonneau 2015) dont le concept d’*empowerment* peut faire partie (Calvès, 2009). L’accès inclusif au musée permet d’obtenir un environnement où sont présentes les conditions pour le développement du pouvoir d’agir des personnes (Kreis, 2012).

2.3.3. *Empowerment* - vecteur d’accès inclusif

Ces deux concepts, l’*empowerment* et l’accès inclusif, s’influencent réciproquement. Comme le mentionnent Le Bossé (2003) et Calvès (2009), le développement du pouvoir d’agir des personnes au sein d’une organisation améliore le processus d’*empowerment* au niveau collectif de celle-ci. Ainsi, plus les personnes développent leur pouvoir d’agir, plus elles sont outillées pour s’impliquer et transmettre leurs compétences dans les actions mises en œuvre pour lutter contre les inégalités (Calvès, 2009), comme par exemple, améliorer l’accès inclusif des institutions grâce à la participation de personnes ayant des incapacités. En effet, si l’auteure critique le détournement du concept d’*empowerment* par les organisations internationales, elle souligne que les initiatives d’*empowerment* participent à la prise de conscience critique de leur condition par les personnes et visent la transformation des rapports de pouvoir inégaux (Calvès, 2009). L’application de ce pouvoir d’agir dépend de plusieurs éléments (Calvès, 2009 ; Le Bossé, 2003) : le désir d’agir des personnes, leurs compétences, leur perception de leurs compétences et de leurs possibilités d’action, leur capacité à se projeter dans ce mouvement (Calvès, 2009). Le partage de leur expérience à d’autres personnes n’ayant pas conscience de ces enjeux inégalitaires est aussi un élément essentiel pour favoriser collectivement une prise de conscience critique. En participant à la vie sociale et

culturelle, en relevant les inégalités auxquelles elles font face, les personnes ayant des incapacités contribuent à cette prise de conscience collective, et pour cela, il est nécessaire pour les personnes d’avoir du soutien. Ainsi, l’exercice du pouvoir d’agir dépend des ressources disponibles dans l’environnement : matérielles, humaines, législatives, politiques, comme mentionné précédemment (Calvès, 2009). De la même manière, un environnement favorable à la participation des personnes ayant des incapacités, qui favorise le développement du pouvoir d’agir de celles-ci en soutenant concrètement les démarches d’amélioration des conditions de vie des personnes, représente des conditions minimales de l’*empowerment* (Calvès, 2009, Le Bossé, 2003). Dans le cadre de cette recherche, l’exploration des éléments influençant l’accès inclusif au MNBAQ sera étudiée dans la perspective du développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectivités. Ainsi, l’étude des éléments influençant l’accès inclusif et le développement du pouvoir d’agir des personnes ayant des incapacités dans un contexte muséal s’avère pertinente.

En somme, l’accès inclusif peut contribuer au développement du pouvoir d’agir des individus en étant un des facteurs environnementaux facilitant l’*empowerment*. Et inversement, les personnes participent à la vie sociale et culturelle, malgré les obstacles, pourraient aussi contribuer aux changements de cet environnement et à l’amélioration de l’accès inclusif.

2.4. L’opérationnalisation des concepts

Les indicateurs du concept d’accès inclusif sont très largement inspirés de la méthodologie de Fougeyrollas (2015). Ils ont été retravaillés et complétés par d’autres indicateurs pour s’adapter à cette recherche.

Tableau 6. Opérationnalisation des concepts

Concepts	Dimensions	Indicateurs
Accès inclusif	Disponibilité	Existence du musée Localisation

	Horaires d'ouverture Présence des informations du site Internet Connexion Internet
Accessibilité	Compréhensibilité des informations Distance Localisation du stationnement Temps de déplacement Mode de déplacement Normes d'accessibilité Adaptabilités potentielles Audiodescription Assistance numérique Accès aux contenus (textes, informations, expositions, orientations)
Acceptabilité	Connaissances du personnel Compétences Accueil Attitudes Représentations sociales Formation des employés
Abordabilité	Coût financier : transport, entrée, accompagnateur Coût physique stress, fatigue, douleur, etc.
Utilisabilité	Réalisation de l'activité Niveau d'effort physique Niveau d'effort mental Facilité de compréhension Niveau de Satisfaction Niveau de confort Attractivité Réutilisation/Fréquence
Adaptabilité et Design contributif	Nombre d'adaptations nécessaires par la personne Des moyens de communication Adaptabilité potentielle (indicateur de l'accessibilité) Adaptabilité réelle (indicateur de l'utilisabilité) Design inclusif : facilités et obstacles Design spécifique : facilités et obstacles

3. Chapitre 3 : Méthodologie

Cette section porte sur la méthodologie utilisée pour réaliser la recherche. D'abord, le contexte de la recherche sera expliqué. Puis, le paradigme épistémologique dans lequel s'inscrit cette étude sera présenté. Il sera ensuite question de l'approche privilégiée pour ce mémoire. La population à l'étude et l'échantillonnage ainsi que le mode de recrutement seront aussi détaillés. Puis, la méthode de collecte de données utilisée sera décrite. Ensuite, les raisons motivant le choix des outils de collectes de données seront approfondies. Les considérations éthiques seront également abordées, pour finalement présenter les procédures d'analyse des données.

3.1. Contexte de la recherche

Ce présent mémoire de maîtrise a été effectué dans le cadre d'une recherche menée par la co-directrice de ce projet de mémoire, Aude Porcedda, en partenariat avec le MNBAQ et l'équipe de recherche PSVI et ROP 03, dans laquelle l'étudiante a été impliquée comme auxiliaire de recherche.

L'étudiante a eu pour rôle de réaliser une recension des écrits et d'effectuer l'ensemble de la collecte de données pour les besoins des deux projets, soient la recherche « mère » et son mémoire. Un plan de collaboration a été rédigé avec les directrices du mémoire afin de réaliser conjointement la collecte de données qui permettrait de répondre aux objectifs spécifiques de chacun des deux projets de recherche. L'étudiante a donc eu accès à des outils de collectes de données élaborés pour la recherche « mère » (Porcedda, et al., 2021), qui sont le questionnaire et la fiche d'observation des visites, dans lesquels elle a pu ajouter des questions et éléments à observer pour répondre aux besoins de son mémoire.

L'objectif principal de la recherche « mère » était de coconstruire le plan d'action en accessibilité du MNBAQ en vue de son renouvellement annuel, dans le contexte de ses obligations légales et de ses aspirations concernant l'amélioration de ses installations et la levée des obstacles

pour les visiteurs ayant des incapacités (Porcedda, et al., 2021). Pour sa part, l'objectif principal du mémoire consistait à observer les éléments influençant l'accès inclusif et le pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte de leur visite au musée. L'étudiante et la codirectrice ont utilisé le même cadre conceptuel de l'accès inclusif, en suivant la chaîne d'accessibilité de Blaho-Ponce (2013), pour étudier l'accessibilité avant, pendant et après la visite au MNBAQ. Après la présentation du questionnaire, de la grille d'observation des visites, des lettres d'information et de consentement, des messages d'envoi et de suivi des éléments soumis au comité de recherche et d'éthique de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), et en raison du contexte de la pandémie de COVID-19, l'étudiante et l'équipe de recherche ont dû modifier une partie des outils. Ils en ont profité pour ajouter des éléments répondant aux objectifs de ce mémoire lors du dépôt de la demande de l'étudiante au comité de recherche et d'éthique de l'Université Laval.

Cependant, ces deux recherches sont animées par des fondements et des procédures distinctes. La muséologie et la sociologie entourent la recherche « mère », alors que le projet de l'étudiante est davantage lié au regard du travail social, et ancré dans la perception des personnes ayant des incapacités quant à leur accès et leur *empowerment*. De plus, l'étudiante a souhaité approfondir la phase « après » de la visite au MNBAQ, car la recherche « mère » a constaté un manque d'information sur cet aspect et à souligner dans son rapport la nécessité de repenser la méthodologie ou de mener une autre recherche pour explorer l'après-visite (Porcedda et al., 2021, p.23). Ainsi, des méthodes de collecte de données complémentaires ont été ajoutées à la recherche « mère » pour explorer le point de vue des employés du musée grâce à des groupes de discussion (Porcedda, et al., 2021). Pour sa part, le mémoire a recueilli le point de vue des personnes participantes une semaine et une année après leur visite.

3.2. Posture épistémologique : constructivisme et pragmatisme

L'épistémologie concerne le rapport aux savoirs, à la formation de nouvelles connaissances. Ce choix est donc central dans tout projet de recherche, puisqu'il oriente la vision et les choix méthodologiques du chercheur sur la problématique étudiée (Creswell, 2007). Ce projet s'inscrit

d'abord dans une épistémologie constructiviste. Celle-ci a pour fondement l'idée que la réalité n'est pas universelle, mais plutôt propre à chaque personne (Creswell, 2007) et que toute personne construit sa représentation du monde à partir de sa situation, des événements vécus et de sa perspective sur celui-ci (Fourez et Larochelle 2002). D'autres aspects de cette épistémologie sont à prendre en considération, notamment la notion de réalités multiples. En effet, selon le constructivisme, l'humain se retrouve au cœur des connaissances, puisqu'on doit s'en remettre à lui pour comprendre sa vision du monde ou d'une situation précise (Fourez et Larochelle, 2002). Le socioconstructivisme est une des branches du constructivisme qui suggère que les interactions sociales seraient à la base de la connaissance et des codes sociaux. Les codes sociaux ne sont pas uniquement liés aux normes sociales, il s'agit également d'intégrer l'ensemble des réalités multiples des individus qui permettent une compréhension mutuelle de la réalité dans une société donnée (Fourez et Larochelle, 2002). Ainsi, l'expérience de visites des personnes présentant une incapacité pourra nous renseigner sur les facilitateurs et les obstacles rencontrés ainsi que sur le niveau global d'accessibilité au MNBAQ. Leur visite pourrait conduire à comprendre les enjeux entourant cette problématique et à comparer les points communs et les écarts entre chacun des visiteurs afin de dégager les éléments qui influencent leur pouvoir d'agir. Ainsi, cette posture épistémologique nous semble la plus pertinente dans ce projet, puisqu'elle permet de comprendre la complexité des situations vécues par les personnes ayant des incapacités dans l'expérience d'une visite au musée.

Cette recherche s'inscrit également dans une épistémologie pragmatique, en complémentarité avec le socioconstructivisme. En effet, c'est une épistémologie tournée vers le monde réel et l'observation des faits, plutôt que vers la théorie (Creswell, 2014), ce qui implique de porter une attention particulière aux solutions en lien avec la problématique étudiée (Patton, 1990). Il ne s'agit donc pas de s'interroger sur la provenance des connaissances, mais plutôt d'observer leurs effets concrets sur le monde (Cresweel, 2014). La posture pragmatique permet de chercher des solutions à un problème social et d'essayer de « montrer les choses telles qu'elles sont » (Cefaï et al., 2019, p.8), sans faire de jugements et sans entretenir de préconceptions morales, c'est-à-dire en observant la réalité de la manière la plus neutre possible, grâce à un travail sur soi et sur ses outils de collectes de données (Cefaï et al., 2019).

Le socioconstructivisme et le pragmatisme semblent particulièrement pertinents dans le cadre de cette étude, considérant non seulement l'intérêt porté à l'expérience d'une visite au musée et à

l'observation de ses facilitateurs et de ses obstacles, mais aussi aux effets subséquents de cette visite. En ce sens, ces deux postures seront utiles pour mener cette recherche et se compléteront pour permettre de répondre à la question de recherche suivante : Quels sont les éléments influençant l'accès inclusif et le pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée ?

3.3. Approche privilégiée

Cette recherche vise à développer des connaissances, d'abord sur l'expérience relative à l'accès inclusif telle que perçue par les personnes ayant une incapacité lors de leur visite au musée, puis sur les éléments facilitateurs et les obstacles qui influencent leur pouvoir d'agir lors de cette visite. Le devis de cette étude s'inscrit dans une méthodologie de recherche qualitative dont la portée est exploratoire. Ainsi, comme l'objet de recherche porte sur l'expérience subjective de l'accès inclusif et du pouvoir d'agir, il est donc approprié d'utiliser une méthode de recherche qualitative. En effet, cette méthodologie permet d'étudier des phénomènes en fonction du sens admis par les participants (Denzin et Lincoln, 2008).

Cette recherche implique un processus abductif, donc qui se construit de manière déductive et inductive (Hallée et Garneau, 2019) qui se veut cohérent avec les postures épistémologiques. Comme l'étude évolue de manière non-linéaire, en restant ouverte à une redéfinition de l'objet en fonction du contenu émergent de l'analyse de données, il est alors nécessaire de souligner le caractère itératif de ce processus. La phase déductive a mené à construire la collecte et l'analyse des données à partir de l'opérationnalisation des concepts de l'accès inclusif, tandis que la phase inductive a mené à tenir compte des données émergentes du terrain de recherche lesquelles n'étaient pas prévues dans les concepts opérationnalisés.

La recherche exploratoire est utilisée lorsque le chercheur souhaite explorer une question ou un sujet sans se restreindre à des données limitées, et ce, afin de clarifier une problématique peu étudiée (Cossette, 2010 ; Trudel et al., 2006). La recherche exploratoire permet également d'étudier

un sujet avant de réaliser des recherches de plus grande envergure, permettant ainsi de choisir des méthodes de collectes de données appropriées, d'explorer les différents concepts à étudier et de faire émerger de nouvelles perspectives (Trudel et al., 2006). À ce titre, l'étudiante souhaitait entreprendre la recherche à travers le regard des personnes vivant avec des incapacités. La réalisation de visites au Musée national des beaux-arts du Québec avec les personnes s'avérait pertinente, puisqu'elles permettaient à l'étudiante de se plonger dans les perspectives de ces personnes, d'apprendre de chacune d'elles en adoptant divers points de vue plutôt que de se limiter à un point de vue particulier (Cossette, 2010, Trudel et al., 2006).

3.4. Population et échantillonnage

La population à l'étude était constituée par l'ensemble des personnes ayant des incapacités dans la région de la Capitale-Nationale du Québec. La méthode d'échantillonnage de cette étude était non-probabiliste, en cohérence avec l'approche privilégiée. Cela implique que les participants n'ont pas été sélectionnés au hasard, mais choisis en fonction de caractéristiques prédéterminées (Mayer et al., 2000). La diversité des participants est une caractéristique importante de cette méthode d'échantillonnage par cas multiple. En effet, selon Pires (1997), il est idéal d'avoir au moins un représentant de chaque groupe pertinent à l'objet étudié dans l'échantillon. Ce dernier était composé de personnes présentant différents types d'incapacité : motrice, visuelle, auditive, intellectuelle, et mixte. Cette diversité des incapacités représentées visait à identifier des obstacles à l'accès inclusifs à la fois communs pour différents types d'incapacités et spécifiques à certaines d'entre elles. Dans le cas présent, cette perspective répondait à la volonté de comprendre la complexité de rendre inclusif un lieu comme le musée pour des personnes présentant une variété d'incapacités. En ce qui concerne les critères d'inclusion, les participants recrutés étaient âgés de 18 ans et plus et devaient présenter au moins une incapacité. Les participants devaient également être en mesure de s'exprimer en français à l'oral, mais ils pouvaient recevoir de l'aide au besoin. Les participants devaient également être en mesure de se déplacer jusqu'au musée à partir de leur lieu de résidence. Enfin, le consentement des personnes était primordial pour participer à l'étude et ceci a été vérifié, dès leur premier appel d'intérêt et tout au long de leur implication.

Tableau 7. Critères de sélection des participants.

	Critères d'inclusion	Critères d'exclusion
Personnes présentant au moins une incapacité (n=10 à 15)	<ul style="list-style-type: none"> •Présenter au moins une forme d'incapacité (motrice, intellectuelle, langagière, visuelle ou auditive). •Être âgé de 18 ans ou plus. •S'exprimer oralement en français. •Être en mesure de se déplacer jusqu'au musée. •Disponible une demi-journée (environ une heure pour la visite du MNBAQ, suivie de 30 minutes d'échange). •Accepter un 15 à 20 minutes d'échange par téléphone ou par courriel, une semaine après la visite. •Accepter un 15 à 20 minutes d'échange par téléphone ou par courriel une année après cette visite. 	<ul style="list-style-type: none"> •Incapacité à consentir

3.5. Modalités de recrutement

Le recrutement s'est réalisé de manière indirecte, c'est-à-dire, sans contacter directement des personnes connues de l'étudiante. Le projet de recherche a été envoyé par courriel au responsable du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 [Capitale-Nationale] (ROP 03) afin de réaliser le recrutement. Cet organisme, partenaire de la recherche « mère », regroupe une trentaine d'associations représentantes des personnes ayant différentes incapacités telles que, par exemple, l'Association des personnes avec déficiences de l'audition (APDA), l'Association pour l'intégration sociale de Québec (AISQ), ou encore, le Carrefour québécois des personnes aveugles.

Ensuite, un courriel de recrutement contenant la présentation du projet (Annexe A) a été envoyé par courriel à tous les organismes du ROP 03 afin d'être diffusé auprès de leurs membres respectifs. Plusieurs contacts téléphoniques ont été réalisés par la suite auprès des organismes pour expliquer le contexte de la recherche, les objectifs et les modalités des visites au musée. Un délai d'une semaine a été accordé aux personnes intéressées afin de valider leur souhait à prendre part au projet. Comme de nombreuses personnes ont désiré prendre part à la recherche, le choix de l'échantillon s'est basé sur le type d'incapacité des personnes afin d'avoir un groupe représentatif des différentes incapacités, ainsi que sur la volonté d'atteindre la parité hommes/femmes. Les personnes qui ont été choisies pour participer au projet ont pu contacter l'étudiante par courriel et/ou par téléphone, pour poser leurs questions concernant l'organisation des visites et prévoir le jour et l'heure de la visite en fonction de leurs préférences.

3.6. Méthode de collecte de données

La collecte de données a principalement été réalisée au MNBAQ. Le parcours des visites consistait à suivre la chaîne d'accessibilité telle que développée par Blaho-Ponce (2013). Afin d'offrir un libre choix aux personnes, trois expositions différentes ont été proposées (Annexe 3) : l'exposition temporaire *Picasso : figures*, ainsi que les expositions permanentes *Manasie Akpaliapik*, *Univers Inuit*, *La collection de Raymond Brousseau*, et *D'où venons-nous, Que sommes-nous, Où allons-nous ?* Le parcours proposé aux participants comportait trois périodes : la première (avant) consistait à consulter le site Internet du MNBAQ, à organiser son trajet depuis son domicile et jusqu'au musée, et à s'y rendre à la date et à l'heure prévues pour la visite. En tout temps, les participants pouvaient contacter l'étudiante par téléphone ou par courriel. La deuxième période (pendant) consistait à évaluer l'accueil par les employés, la visite de l'exposition choisie ainsi que la visite des toilettes à proximité de celle-ci, ainsi que la boutique et le Café Québécois. Enfin, la troisième étape (après) consistait à évaluer le retour à leur domicile. Finalement, une année après, un contact a visé à évaluer l'utilisabilité du MNBAQ par ces mêmes participants.

À leur arrivée au musée, l'accueil des personnes s'est réalisé dans un petit espace préalablement mis à disposition par le MNBAQ. Les documents d'information relatifs aux deux recherches et les

documents de consentement ont été remplis et signés par les participants. Avec le soutien du MNBAQ, l'étudiante avait préalablement réservé les billets d'entrée. Conjointement avec le comité de pilotage du projet de recherche (deux représentants du musée, un représentant du ROP03, la chercheuse principale, une stagiaire postdoctorale et l'étudiante de ce mémoire), trois expositions d'envergure variable ont été sélectionnées pour permettre aux participants de visiter celle qui les intéressait le plus. Ces parcours ont été présentés aux participants lors du premier contact téléphonique, puis par courriel ; le choix a été fait le jour même de la visite. Il s'agissait alors d'observer les personnes ayant des incapacités pendant leur visite au musée.

Comme mentionné plus haut, la collecte de données a été effectuée conjointement avec l'équipe de recherche menée par Aude Porcedda : d'une part, l'étudiante a eu pour rôle de réaliser l'entièreté des démarches de recrutement. Elle a été l'interlocutrice principale des personnes afin de préparer les visites. Lors des visites, une stagiaire postdoctorale, l'étudiante de ce mémoire et la chercheuse principale avec le soutien d'un autre étudiant à la maîtrise, ont été mobilisés pour former des binômes ou des trinômes qui assuraient l'accompagnement, l'animation et l'observation de manière sécuritaire et complémentaire, et ce, pour assurer la validité et la fiabilité des données (Mayer et al., 2000). Les techniques de collectes de données utilisées pour le présent mémoire sont détaillées dans les sous-parties suivantes. Le fait de recourir à plusieurs techniques permet de trianguler les données et d'obtenir une meilleure compréhension de l'objet d'étude (Mayer, et al., 2000).

3.6.1. L'observation participante

L'observation participante vise à recueillir des données relatives à des comportements ou à des conditions environnementales observables (Mayer et al. 2000). Cette méthode nécessite une approche interactive dans laquelle il est difficile de tout prévoir. C'est une technique de recherche qualitative dans laquelle les données sont de nature descriptive (Mayer et al. 2000) L'observation participante a permis à l'étudiante de faire partie du contexte dans lequel les participants ont été observés, de poser des questions et d'interagir avec eux, permettant ainsi d'obtenir des informations supplémentaires. Les visites ont été réalisées en duo ou en trio avec deux membres de l'équipe de recherche afin d'augmenter la fiabilité de l'observation participante (Mayer et al., 2000) et, selon le

niveau d'incapacité, de permettre de mieux répondre aux besoins des participants. L'avantage de compter plusieurs observateurs a permis de recueillir davantage de données simultanément, verbales et non verbales, tout en portant des regards différents et complémentaires sur les situations vécues. Les observateurs se sont ensuite assurés de la fiabilité des éléments observés en partageant ensemble leurs données pour en arriver à une interprétation commune.

Le principal outil de collecte de données utilisé dans cette étude a été l'observation participante. La grille d'observation du projet de recherche (annexe 5) a été utilisée pour retranscrire les étapes de ce parcours en s'inspirant des modèles de la chaîne d'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013) et de la grille d'accès inclusif (Fougeyrollas et al, 2015). Pendant certaines visites, les participants nous ont autorisés à enregistrer vocalement leurs réactions ou commentaires ; ces enregistrements ont été conservés par l'équipe de recherche. Selon le rythme des personnes, les visites duraient entre une demi-heure et trois heures. L'objectif de ces visites était de documenter l'expérience des participants ainsi que les facilitateurs et les obstacles ressentis par ceux-ci. Cet objectif a été énoncé aux participants afin qu'ils soient conscients de cet enjeu lors de leur expérience. Après la visite, nous sommes retournés à l'espace réservé et un questionnaire a été rempli avec les personnes afin de compléter les données observées.

3.6.2. L'entrevue structurée par questionnaire

Le questionnaire est un instrument de collecte de données basé sur une communication écrite entre le chercheur et le participant (Mayer et al. 2000). Il s'agit d'une communication structurée, puisqu'elle est fondée sur une série de questions précises (Mayer et al., 2000). Le questionnaire a permis de soutenir, confirmer ou ajuster les éléments observés et de les compiler de manière statistique. Dans le cadre de cette étude, ce questionnaire a été considéré comme une entrevue structurée, puisque les réponses des participants étaient recueillies par l'entremise d'un chercheur. Les participants ont répondu oralement aux questions posées et pouvaient ainsi élaborer leurs réponses avec plus de détails. La consignation des réponses a permis de recueillir du verbatim appuyant les réponses données.

Cette méthode de collectes de données permet de recueillir des données quantitatives et qualitatives (Mayer et al., 2000), ce qui a contribué à rendre les données observées plus précises et quantifiables ainsi qu'à croiser les réponses des personnes ayant des incapacités avec leurs ressentis et leurs explications. Par exemple, il a été possible de relever non seulement le nombre de personnes ayant mentionné que le stationnement était un obstacle à leur visite, mais aussi les caractéristiques de ces personnes : leur genre, le type d'incapacité vécu, leur âge, les effets engendrés par les lacunes du stationnement sur leur visite. Le questionnaire a été complété à trois moments différents de la visite afin d'évaluer chaque étape du parcours (avant, pendant et après l'exposition choisie). Finalement, un aperçu de ce questionnaire est disponible à l'annexe 4.

3.6.3. Le journal de bord

Le journal de bord permet de prendre des notes sans aucune censure pour décrire les sentiments ressentis pendant la recherche, pour mettre par écrits des idées, des hypothèses, des critiques ou des réflexions, ici de l'étudiante et des participants, pendant la recherche (Mayer et al., 2000). Les notes sur le terrain ont permis de décrire les faits et de les interpréter, de consigner librement des réflexions sur ce qui se passait pendant les visites et de relier ces éléments à des références bibliographiques. Les impressions, les confusions, les réussites et les erreurs de l'étudiante ont été inscrites dans ce journal de bord. Ces notes constituent le cheminement d'apprentissage méthodologique de la recherche (Mayer, et al., 2000) elles ont permis de mettre en contexte certaines informations verbales ou non verbales, selon l'environnement et l'évolution des visites. Ces résumés ont permis d'assurer que les propos des personnes seraient bien compris et contextualisés dans l'ensemble du processus d'analyse de données (Mayer et al., 2000). Ils incluaient aussi des pistes de réflexions et d'analyse.

3.6.4. Le contact téléphonique ou courriel une semaine après la visite

L'entrevue semi-structurée permet de laisser plus de liberté au répondant tout en balisant le thème par des questions précises (Mayer et al., 2000). Néanmoins, une certaine souplesse est de mise en ce qui concerne la forme des questions et le déroulement de l'entrevue dans laquelle les participants sont libres d'apporter de nouvelles perspectives qui n'avaient pas été prévues au préalable (Mayer et al. 2000). Une semaine après la visite, les participants ont été contactés par téléphone ou par d'autres moyens de communication adaptés (courriels), de manière individuelle, afin de livrer leurs impressions et de recueillir ce qu'ils avaient retenu, d'une part, de leur expérience de visite au MNBAQ en ce qui concerne l'accessibilité, et, d'autre part, de leur retour à domicile. Ces courtes entrevues de 20 minutes environ, était semi-dirigées et comportaient quelques questions générales (annexe 6) sur leurs ressentis après leur visite. Le contact par courriel avec les personnes ayant des incapacités auditives ou langagières ont permis de laisser aux participants une certaine liberté pour exprimer leur ressenti et décrire les événements rencontrés après leur visite. Il ne s'agissait pas réellement d'une entrevue, ni d'un questionnaire envoyé puisque l'étudiante s'est basée sur des questions plus ouvertes et des échanges de plusieurs courriels afin de créer un dialogue.

3.6.5. Le contact téléphonique ou courriel une année après la visite

De la même manière que le contact précédent, l'étudiante s'est intéressée à l'utilisabilité à long terme du musée par les participants. Ce contact, réalisé un an après la visite, avait pour objectif d'apporter davantage d'informations sur la période après la visite, des données qui demeurent peu documentées dans les écrits scientifiques. L'étudiante souhaitait connaître l'avis des participants concernant l'attractivité du MNBAQ ou d'une autre expérience culturelle, une année après leur participation à la recherche. Les souvenirs de leur visite ont été abordés, puis leur fréquence de visite pendant l'année ainsi que les enjeux auxquels les personnes ont pu être confrontés. Par exemple, une des questions posées concernaient l'observation d'une possible évolution de l'accès inclusif lors de nouvelles visites au MNBAQ. Enfin, des questions ont été posées en ce qui concerne leur participation à la vie culturelle et sociale, afin d'observer les conditions du développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. Les questions guidant l'entrevue téléphonique sont détaillées à l'annexe 7. En somme, diverses méthodes ont été utilisées pour saisir l'expérience de visite au MNBAQ des participants ayant des incapacités et ce, avant, pendant et après, afin de

repérer les obstacles et les facilitateurs à la participation des personnes à la vie culturelle et muséale de Québec.

3.7. Technique d'analyse des données : analyse de contenu thématique

Les données recueillies ont fait l'objet d'une analyse de contenu. Cette méthode vise à découvrir la signification d'un message à partir du classement et de la codification des données dans des catégories ou des thèmes afin d'en faire apparaître le sens (Mayer et al., 2000). Comme toutes les techniques d'analyse, l'analyse de contenu comporte des avantages et des inconvénients. Elle permet une richesse d'interprétation ainsi que le traitement d'une plus grande quantité de données issues d'entrevue et de documents. Elle permet l'analyse des événements présents et passés autant que l'analyse des phénomènes individuels et collectifs. Elle permet de comprendre certaines réalités et de mesurer les changements produits par une intervention (Mayer et al., 2000). Cependant, c'est une technique délicate qui nécessite des qualités d'intuition pour percevoir les éléments qualitatifs importants et choisir les catégories appropriées (Mayer et al., 2000). L'étudiante a également dû être vigilante quant à la fiabilité reliée à son processus de codage et à la validation de ces procédés par ses directrices de recherche. C'est une technique qui exige beaucoup de temps pour regrouper, lire et relire plusieurs fois et codifier les données (Mayer et al., 2000).

Plusieurs étapes de l'analyse de contenu ont été nécessaires : préparer le matériel, lire et s'imprégner du contenu, choisir une unité d'analyse, exploiter les résultats et les présenter pour enfin les analyser et les interpréter (Mayer et al., 2000) Le contenu associé à chaque participant a été rendu anonymes et un numéro leur a été attribué. Dans un premier temps, une préparation du matériel a été nécessaire, puisque plusieurs outils ont été utilisés. Tout d'abord, les réponses aux questionnaires ont été sauvegardées et traitées dans le logiciel Survey-Monkey par l'équipe de recherche et l'étudiante afin d'avoir accès à un document commun pour en dégager les principales tendances quantitatives et qualitatives. Ensuite, les fiches d'observation remplies dans lesquelles des commentaires pertinents étaient retranscrits pendant la visite, ont été ajoutées dans le logiciel. L'étudiante les a regroupées dans un document Excel pour l'analyse de la présente recherche. Ces données ont également été complétées par les données du journal de bord de l'étudiante. Enfin, les

échanges par courriel avec les participants et les résumés des appels téléphoniques ont été retranscrits et ajoutés au corpus à analyser. Tous les éléments, une fois rendu anonymes, ont été imprimés pour l'analyse.

Dans un second temps, une préanalyse a permis d'organiser les données en procédant à plusieurs lectures flottantes (Mayer et al., 2000) afin de s'approprier le contenu recueilli. Pour chaque participant, un dossier papier a été ouvert et comprenait toutes les données recueillies : les réponses aux questionnaires, les fiches d'observation, les extraits du journal de bord, les résumés des réponses aux appels et les échanges par courriels. Finalement, pour acquérir une vue d'ensemble du matériel et se familiariser avec ses différentes particularités, l'étudiante a eu recours à l'espace et à l'affichage des données aux murs de son bureau, fermé à clé. L'analyse a été réalisée en continu. En effet, une partie de celle-ci a été commencée tout en poursuivant la collecte de données. Elle a été effectuée en réalisant un bilan après chaque visite grâce à la rédaction du journal de bord. L'analyse continue a permis, dès les premières visites, d'observer des éléments émergents en lien avec le développement du pouvoir d'agir des personnes.

Dans un troisième temps, la codification et la catégorisation du matériel ont été réalisées. Il s'agit, à cette étape, de former des catégories et d'attacher à chacune un code (Creswell et Poth, 2018). Le codage est une étape centrale de l'analyse de contenu, puisqu'elle permet de donner un sens aux données et de répondre à la question de recherche (Mayer et al., 2000). Le surlignage de l'ensemble des données en différentes couleurs, a permis à l'étudiante de les trier dans différentes thématiques et de s'assurer que la totalité des données a été codée et utilisée.

Dans cette étude, une approche mixte a été utilisée : inductive et déductive. Cette méthode implique qu'une partie des catégories existaient préalablement à l'analyse, celles de l'accès inclusif, alors que d'autres catégories ont été créées ou induites à partir des données recueillies. Le caractère hybride (inductif et déductif) de la codification correspond au modèle mixte dans lequel une partie des catégories était préexistante tandis qu'une autre partie laissant la place à l'émergence de nouvelles catégories (Mayer et al., 2000). La première partie d'analyse était déductive et consistait à classer les données selon les six dimensions de l'accès inclusif : disponibilité, abordabilité, accessibilité, acceptabilité, utilisabilité, adaptabilité et design contributif. La deuxième partie d'analyse était

inductive et réalisée à partir des éléments similaires découlant de l'ensemble du matériel analysé. Ces données ont été regroupées dans une nouvelle catégorie émergente, qui regroupait les éléments entourant le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités. C'est pourquoi des recherches supplémentaires sur ce concept ont été nécessaires lors de l'analyse des résultats. Ces recherches ont permis d'étoffer le cadre d'analyse et d'orienter la recherche dans cette perspective.

Le quatrième temps consistait à analyser et interpréter les résultats. Toutes les données doivent trouver une place dans une des catégories choisies (Mayer et al. 2000). Deux types d'analyses sont possibles : interne et externe. Il est possible de combiner ces deux techniques d'analyses dans une même recherche. L'analyse interne consiste à faire ressortir les idées principales d'un texte et à déceler des liens entre elles, alors que l'analyse externe consiste à replacer les éléments dans leur contexte pour en éclairer leur sens, afin de leur donner une signification contextuelle (Mayer et al. 2000). Dans le cadre de cette recherche, les deux techniques d'analyses et d'interprétation ont été utilisées.

L'analyse de contenu qualitatif doit répondre à plusieurs critères de rigueur (Mayer et al., 2000). L'exhaustivité signifie que l'ensemble du contenu pertinent doit être classé et codifié. Afin de répondre à ce critère, l'étudiante s'est assurée que l'ensemble des données soient utilisées grâce à l'utilisation de code couleur. L'affichage au mur a également permis de voir que tous les éléments avaient été utilisés. Les éléments ont été ensuite retranscrits sur ordinateur et saisi dans le logiciel Excel avec les mêmes codes de couleurs, avant d'être rédigés. L'analyse doit également être représentative, c'est-à-dire fidèle au contenu émergeant des visites. Pour répondre à ce critère, l'observation des visites en duo ou en trio avec l'équipe de recherche et les échanges qui ont suivi, ont permis d'assurer la fidélité des éléments observés. Ensuite, le classement des données doit être homogène en suivant un principe de catégorisation. Pour cela, les données issues de l'ensemble des outils de collectes ont été rassemblées dans des catégories de manière cohérente avec le cadre d'analyse de cette étude : l'accès inclusif et l'*empowerment*. Enfin, les données doivent être pertinentes à l'analyse et les catégories doivent être univoques, c'est-à-dire avoir le même sens pour tous les chercheurs (Mayer et al., 2000). Ainsi, dans le cadre de cette étude, le classement a été effectué d'une part, à partir des dimensions de l'accès inclusif, et d'autre part à partir des données émergeant des participants et retenues dans les dimensions de l'*empowerment*.

3.8. Considérations éthiques

Différentes considérations éthiques ont été prises en compte dans la réalisation de ce projet de mémoire. Le consentement libre et éclairé des participants et la confidentialité ont été strictement respectés et sont détaillés ci-après. Afin d'obtenir un consentement libre et éclairé, les avantages, les risques et les inconvénients de la recherche ont également été présentés aux participants.

Dans un premier temps, l'étudiante s'est assurée de débiter les démarches de recrutement (annexe 1) seulement après avoir reçu le certificat témoignant de l'exemption éthique de la recherche par le comité éthique de l'Université du Québec à Trois-Rivières, confirmé par la suite par le Comité éthique de l'Université Laval. De plus, comme il est essentiel d'obtenir le consentement libre et éclairé de chacun des participants avant le début de la recherche, l'étudiante et les membres de l'équipe ont remis à chacun des participants, un formulaire d'information et de consentement au début de chaque rencontre (annexe 2). Ils étaient invités à lire ces documents attentivement. Avant de signer le document, l'étudiante et l'équipe se sont assurées de répondre à toutes leurs questions et les demandes d'explication des personnes. Le consentement libre signifie que la personne participe à l'étude de manière volontaire, de son plein gré, et qu'elle peut s'en retirer en tout temps. Le consentement éclairé indique que l'individu y participe en pleine connaissance de cause (Lépine, et al., 2009, p.21). Les participants ont aussi été informés de la durée approximative des visites (deux à trois heures) et des thèmes abordés tout au long du processus. Le parcours proposé leur a d'abord été présenté et envoyé par courriel quelques jours avant leurs visites (annexe 3). Au moment de leur réponse au recrutement, les informations concernant les thèmes qui allaient être abordés leur ont été fournis par téléphone ou par courriel. Les éléments facilitants et les obstacles observés ont été détaillés : avant (sur le plan du transport, de l'information disponible sur le site Internet du musée, sur le stationnement, et la préparation de la visite) ; pendant (les éléments dans le musée, l'accès à l'expositions, comment les personnes surmontent les obstacles présents, quels sont ou seraient les éléments facilitant leur visite) et après (leur retour à domicile, leur ressenti par rapport à la visite et à leurs moyens d'action, le niveau de satisfaction et leur future participation). Les participants étaient avisés qu'ils encouraient de faibles risques à participer à la recherche : des obstacles pouvaient être désagréables et de la fatigue plus ou moins importante après leur visite. De plus, leur billet d'entrée au MNBAQ leur était offert ainsi qu'à leurs accompagnateurs et une compensation financière leur a été remise en main propre (Porcedda, et al., 2021). Les participants

avaient aussi la possibilité de dire s'ils désiraient recevoir une copie des résultats. Le cas échéant, ces derniers ont été informés qu'un résumé des résultats de cette étude leur serait envoyé par courriel. D'autres considérations éthiques devaient être prises en compte. En ce qui concerne le contexte de la recherche « mère » réalisée en partenariat avec le MNBAQ, la participation des personnes étaient visibles pour les employés du musée. Cependant, aucune autre personne externe à l'équipe de recherche n'a eu connaissance des noms des personnes et des résultats individuels de la recherche. De plus, aucun élément de leur vie privée n'a été divulgué afin d'éviter l'identification des personnes.

Les noms de tous les participants seront effacés pour conserver l'anonymat et la confidentialité des participants. Les codes qui leur ont été attribués sont utilisés dans le prochain chapitre.

4. Chapitre 4 : Résultats

Les résultats obtenus suite à l'analyse des données ont permis de recueillir les perceptions des participants non seulement sur le plan de l'accès inclusif du MNBAQ, mais aussi par rapport à des éléments externes au musée et influençant son accès. Les participants ont également apporté d'autres éléments non anticipés par la recherche lors de leur expérience de visite. Les contenus concernant leur pouvoir d'agir a alors émergé. Ainsi, les résultats présentés dans ce chapitre visent à répondre aux objectifs de cette recherche. Pour rappel, la question de recherche est la suivante : Quels sont les éléments influençant l'accès inclusif et le pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée ?

D'une part, les résultats obtenus vont permettre d'identifier les éléments facilitateurs et les obstacles à l'accès inclusif perçus par les personnes ayant des incapacités avant, pendant et après leur expérience de visite au MNBAQ. D'autre part, ils conduiront à identifier les éléments influençant le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités à travers une visite au musée. Ces deux thèmes principaux seront abordés après avoir présenté les participants et leurs caractéristiques pour terminer avec les limites méthodologiques de cette étude.

4.1. Description des participants

4.1.1. Les participants

L'échantillon est composé de quatorze personnes ayant différentes incapacités. Pour commencer ce chapitre, une présentation des participants, identifiés à l'aide d'un numéro pour préserver la confidentialité des informations partagées, s'impose, pour comprendre les résultats qui vont suivre. Afin de faciliter la lecture et la compréhension des résultats, le tableau 8 ci-dessous permet de présenter les quatorze participants de façon à ce que le lecteur puisse s'y référer. Ensuite, les tableaux 9 à 12 permettront de croiser les caractéristiques des participants avec des éléments plus spécifiques qui permettront d'étayer l'analyse des résultats.

Tableau 8. Présentation des participants

N°	Incapacité	Âge	Transport	Accompagnement	1 ^{ère} visite au MNBAQ
1	Visuelle (totale)	40-49 ans	Autobus, traversier, transport adapté, transport en commun	Chien guide et accompagnatrice bénévole	Non, 2 ^{ème}
2	Motrice	40-49 ans	Voiture	En couple avec n°3	Oui
3	Mixte (TDAH fibromyalgie)	40-49 ans	Voiture	En couple avec n°2	Oui
4	Motrice	50-59 ans	Voiture	En couple avec n°5 et avec une accompagnatrice rémunérée	Non, 2 ^{ème}
5	Motrice	60 ans et plus	Voiture	En couple avec n°4 et avec la même accompagnatrice rémunérée	Non, 2 ^{ème}
6	Mixte (langagière et motrice)	50-59 ans	Transport adapté	Entre amis avec n°7	Non, plusieurs visites
7	Motrice	60 ans et plus	Transport adapté	Entre amis avec n°6	Oui
8	Motrice	60 ans et plus	Voiture	Seule	Non, plusieurs visites

9	Mixte (paralysie cérébrale, langagière, motrice)	60 ans et plus	Transport adapté	Accompagnée par sa sœur	Oui
10	Surdité	60 ans et plus	Transport adapté	Entre amies avec n°11 et n°12	Oui
11	Surdité unilatérale	60 ans et plus	Voiture	Entre amies avec n°10 et n°12	Oui
12	Motrice (Syndrome de Morquio)	40-49 ans	Voiture	Entre amies avec n°10 et n°11	Oui
13	Visuelle (totale)	60 ans et plus	Transport adapté	En couple avec n°14	Oui
14	Visuelle (3% de la vue)	60 ans et plus	Transport adapté	En couple avec n°13	Oui

4.1.2. Les caractéristiques des participants

Comme indiqué dans les tableaux suivants, l'échantillon est composé de huit femmes (57.2%) et six hommes (42.8%). Parmi eux, six avaient une incapacité motrice (42.9%), trois avaient une incapacité visuelle (21.4%), deux avaient une incapacité auditive (14.3%), et enfin, trois d'entre elles avaient une incapacité mixte (21.4%), c'est-à-dire au moins deux incapacités différentes. Un nombre plus élevé de femmes (57.2%) que d'hommes (42.8%) se sont montrées intéressées à participer à la recherche. Pour tenter d'atteindre une certaine représentativité, l'objectif a été de recruter autant d'hommes que de femmes, d'âges différents, mais surtout, le critère principal était de cibler des personnes dont les incapacités étaient les plus diversifiées possibles pour répondre à la question de recherche.

Tableau 9. Types d'incapacité selon le genre

Source : Adapté de Porcedda, et al., 2021.

-	Femmes	Hommes	Autres	Total	%
Visuelle	2	1	0	3	21.4 %
Motrice	3	3	0	6	42.9 %
Auditive	2	0	0	2	14.3 %
Mixte	2	1	0	3	21.4 %
Total	8	6	0	14	100 %
%	57.2 %	42.8 %	0 %	100 %	-

La moitié des répondants sont âgés de 60 ans et plus et malgré nos tentatives d'atteindre un public plus jeune (moins de 40 ans), aucune personne ne s'est montrée intéressée à participer à une visite du MNBAQ. Un peu plus d'un quart (28.6%) avaient entre 40 et 49 ans et un peu moins d'un quart de l'échantillon (21.4%) avaient entre 50 et 59 ans.

Tableau 10. Âge des participants

Source : Adapté de Porcedda, et al., 2021.

-	Femmes	Hommes	Total	%
18-29 ans	0	0	0	0 %
30- 39 ans	0	0	0	0 %
40-49 ans	2	2	4	28.6 %
50-59 ans	2	1	3	21.4 %
60 ans et plus	4	3	7	50 %

Tableau 11. Niveau d'étude complété des participants

Source : Adapté de Porcedda, et al., 2021.

-	Femmes		Hommes		Total	%
Primaire	0		1		1	7.1 %
Secondaire	2		2		4	28.6 %
Collégial	2		3			
Universitaire	4	28.6 %	0		4	28.6 %

La majorité des participants avait complété des études secondaires et post-secondaires. Seul un homme avait quitté l'école au niveau primaire. Enfin, la moitié des femmes avaient un niveau universitaire (28.6% des répondants), alors que les hommes avaient un niveau scolaire secondaire ou collégial (35.7% des répondants). La corrélation entre le niveau scolaire des participants et la question « avez-vous déjà visité le MNBAQ ? » est détaillée dans le tableau 12 ci-dessous.

Tableau 12. Tableau croisé : Niveau scolaire complété et visite du MNBAQ

Source : Adapté de Porcedda, et al., 2021.

-	Oui, a déjà visité le musée.		Non, jamais	
Primaire	0	21.4%	1	28.6%
Secondaire	2		2	
Collégial	3	42.9%	2	21.4 %
Universitaire	3		1	
Total	8		6	
%	57.1%		42.9%	

Les participants les plus nombreux à avoir déjà visité le MNBAQ (42.9% des répondants) ont un niveau scolaire plus élevé (collégial et universitaire) par rapport au nombre de participants n'ayant jamais visité ce musée : 28.6% des répondants n'ayant jamais visité le musée ont un niveau scolaire moins élevé : primaire ou secondaire.

La suite des résultats sera présentée en adéquation avec le fil conducteur de cette recherche, soit la chaîne de l'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013). Plus précisément, nous classerons les informations obtenues des différentes sources d'information selon qu'elles concernent le « avant », le « pendant »

ou le « après » la visite des personnes ayant des incapacités au Musée national des beaux-arts du Québec. Pour chacun de ces temps, l'expérience de visites des quatorze participants sera vue à travers les dimensions de l'accès inclusif. Puis, les résultats en lien avec le concept du développement d'agir des personnes seront aussi relevés et alimenteront la discussion dans le prochain chapitre.

L'accès inclusif est composé de six dimensions. La disponibilité correspond à la présence et à l'ouverture du musée ; l'abordabilité concerne le coût global de l'activité ; l'accessibilité est une composante physique de l'espace, de l'environnement, de la technologie permettant à toutes personnes de réaliser une activité ; l'utilisabilité correspond à la facilité de l'utilisation d'un lieu, d'un service ou d'un objet. Enfin, l'adaptabilité concerne les interventions ponctuelles répondant à des besoins spécifiques et s'appuyant sur des designs inclusifs ou spécifiques.

4.2. Avant la visite

Les éléments évalués par les participants avant leur visite concernent le site Internet du musée, le moyen de transport utilisé pour se déplacer, notamment le Service de transport adapté de la Capitale (STAC), le stationnement, l'accueil des agents de sécurité et l'accueil du personnel de la billetterie.

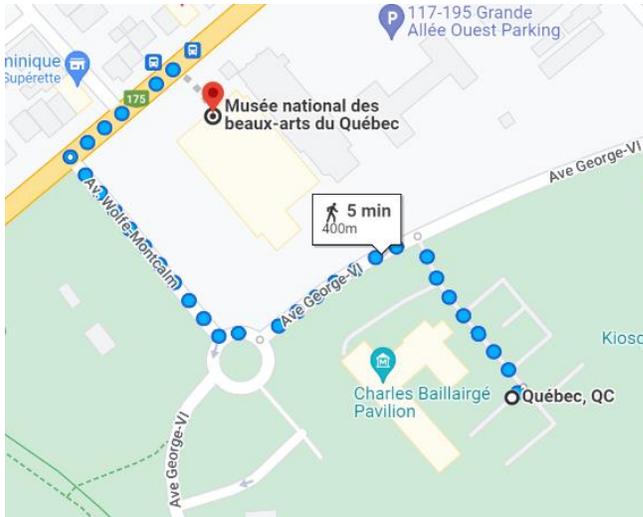
La disponibilité

La disponibilité des lieux, du site Internet et des informations permettant aux personnes d'organiser leur visite est étudiée dans cette partie. Au moment de la prise de contact pour organiser la visite au musée, l'étudiante s'est assurée que les participants avaient accès à une connexion Internet pour pouvoir organiser leur visite de façon autonome. Ils devaient évaluer la disponibilité des informations concernant leurs besoins. Ils sont cinq à ne pas avoir visité le site Internet pour organiser leur visite (35.7%) puisque ces personnes avaient déjà visité le musée auparavant et n'en ressentaient pas le besoin. La synthèse vocale du site Internet ne fonctionnait pas pour les deux tiers des répondants qui vivent avec des incapacités visuelles. La participante n°11 a trouvé sur le site du

musée, l'audioguide de la visite pour Picasso et l'a écouté avant la visite. Cette dernière a trouvé difficile d'accéder aux informations sur les expositions pour pouvoir choisir son parcours (Annexe 3). Elle a nommé que le site Internet fournissait une information trop dense et qu'il y avait « trop de pollution visuelle » qui ne convenait pas au système de synthèse vocale, ce qui a été confirmé par le participant n°13. Les participants 10, 11 et 12 auraient aimé profiter d'un onglet nommé « accessibilité », car il a été difficile de trouver des informations à ce propos dans l'onglet « renseignement ». Les informations étaient donc disponibles sur le site Internet du musée mais il était difficile d'y accéder. Pour se rendre au MNBAQ, les participants avaient le choix de leur transport : la disponibilité du transport adapté n'a pas été un enjeu, puisqu'il a fonctionné pour que les sept personnes arrivent à l'heure au rendez-vous. Cependant, le manque de disponibilité de places de stationnement réservées aux personnes handicapées a été soulevé par tous les participants se déplaçant en voiture (sept personnes).

L'accessibilité

La dimension de l'accessibilité avant la visite concerne le site Internet, le transport, le stationnement pour se rendre au MNBAQ et l'entrée du musée. L'accessibilité des places de stationnement réservées a été soulevée par 50% des participants comme le montre le tableau 13 ci-dessous. En effet, les places de stationnements réservées se situent à 400 mètres de l'entrée principale du MNBAQ. Aucune information ni signalisation n'indique de places de stationnement plus près de l'entrée. Or, la participante n°8 a stationné sa voiture à l'église voisine du musée puisqu'elle connaît bien le quartier, ce qui lui a facilité son arrivée. Elle indique que ce stationnement pourrait être plus accessible pour les personnes ayant des incapacités. Elle nous a fait part de son mécontentement à ce propos : « Le stationnement pose problème. C'est tout à fait inacceptable. Je suis venue en voiture et le stationnement est trop loin. C'est suffisant pour me décourager. Il faut qu'on soit motorisé, sinon on est déjà épuisé en arrivant. Et sans compter la pluie ou l'hiver ! » (Participante n°8).



Carte 1. Parcours du stationnement vers l'entrée principale du MNBAQ

Source : Google Maps

En effet, comme le montre cette carte ci-dessus, il faut compter 5 minutes de marche sur un terrain en pente pour rejoindre l'entrée principale du musée. Cela peut paraître peu pour certains, mais cela nécessite beaucoup d'effort pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel, entre autres.

Tableau 13. Tableau croisé : Transport utilisé selon le genre et le type d'incapacité

-	Motrice		Visuelle		Auditive		Mixte		Total
	F	H	F	H	F	H	F	H	
En voiture personnelle	3	2	0	0	1	0	1	0	7
	35.7%		0%		7.1%		7.1%		50%
En transport adapté	0	1	1	2	1	0	1	1	7
	7.1%		14.3%		7.1%		14.3%		50%
En transport en commun	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	0%		7.1%		0%		0%		7.1%

Comme le montre le tableau 9, la moitié des participants sont venus avec leur propre véhicule. L'autre moitié des personnes ont utilisé les transports adaptés (50%) de la ville de Québec. Sauf le participant n°1 qui s'est rendu au musée en multi-transport, dont le transport en commun, depuis

son domicile qui se situe dans la ville de Lévis. Ce monsieur est un homme âgé entre 40 à 49 ans, de niveau d'étude collégial. Il a une incapacité visuelle totale et il s'est rendu de façon autonome au musée en prenant l'autobus, le traversier jusqu'à Québec, puis en transport adapté jusqu'au musée. Pour la visite, il a été accompagné par une bénévole du Regroupement des personnes handicapées visuelles de la Région 03-12, qu'il avait lui-même contactée et qui l'a rejoint à l'entrée du musée.

Sur le plan de l'entrée du MNBAQ, les tuiles podotactiles présentes au sol et menant à l'entrée du musée, sont « très mal faites », selon les trois participants ayant des incapacités visuelles ainsi que la participante n°11, nommant qu'elles sont « inutiles et même dangereuses ». Ces tuiles podotactiles forment trois lignes parallèles et rapprochées creusées dans le sol à l'extérieur du MNBAQ et servent normalement de fil conducteur pour guider les personnes ayant des incapacités visuelles vers une entrée ou un passage. Elles sont perceptibles par les cannes blanches. Or, ces lignes forment ici des lignes droites qui mènent dans un sens tout droit vers la route où il n'y a pas de passage piéton et dans l'autre sens, tout droit vers l'entrée du MNBAQ, mais directement dans les cordes du corridor d'entrée au MNBAQ, bloquant le passage. En effet, l'entrée à ce moment-là, était barrée par des cordes pour que la file d'attente longe la façade du musée. C'est donc une barrière pour les personnes qui suivraient cette ligne. Néanmoins, le participant n°13 qui a une incapacité visuelle totale depuis l'âge de treize ans, explique que « ces lignes podotactiles sont rares au Canada par rapport à l'Europe. Elles sont utiles mais comme elles sont rares, elles sont peu utilisées. Elles seraient utiles à l'intérieur pour se repérer dans le musée ». À ce propos, les vigiles à l'entrée nous ont indiqué qu'ils pensaient que c'était « du design de rue, joli mais inutile ».

En ce qui concerne le transport adapté, la réservation a été facile pour la majorité des personnes utilisant ce service. Cependant, la participante n°9 a soulevé le fait que la réservation était inaccessible pour elle. Cette dame est née avec une paralysie cérébrale. Elle a des incapacités importantes du langage et de la mobilité. Elle se déplace en fauteuil roulant électrique et sa locution est difficile à comprendre. Lorsqu'elle vivait à dans une métropole du Québec, elle était tout à fait autonome pour organiser ses déplacements, puisqu'elle avait la possibilité de réserver son transport par une application disponible sur son téléphone intelligent. En déménageant à Québec, elle se retrouve totalement dépendante de sa sœur puisque la réservation d'un transport adapté à Québec n'était possible, au moment de cette recherche, que par téléphone.

Pour terminer, on peut constater (tableau 13) que les personnes ayant une incapacité motrice se déplacent le plus souvent en voiture personnelle (41.9%). Dans ces cas-là, ils peuvent être les passagers de leur accompagnateur ou bien ils ont une voiture personnelle adaptée à leur incapacité. Par exemple, le participant n°2 se déplace en fauteuil roulant manuel. Il est venu avec sa compagne, la participante n°3, qui a un diagnostic de trouble déficit de l'attention avec hyperactivité (TDAH) et une fibromyalgie sévère, parfois paralysante (incapacité mixte). Ils sont venus ensemble, en utilisant leur voiture personnelle, puisque Monsieur a une voiture adaptée à son incapacité. Enfin, deux participants ayant une déficience visuelle sont venus en transport adapté alors que le troisième a choisi un mode de transport mixte (transport en commun, traversier et transport adapté). La participante n°11, qui a une incapacité auditive unilatérale s'est déplacée en voiture personnelle, alors que la participante n°10 qui a une incapacité auditive totale s'est déplacée en transport adapté. Pour finir, deux personnes ayant des incapacités mixtes (14,3% de l'échantillon) se sont déplacées en transport adapté.

L'acceptabilité

Avant la visite, la dimension de l'acceptabilité concerne les interactions avec les employés du musée préalablement à la visite. Elle a été évaluée grâce à l'observation des interactions entre les personnes ayant des incapacités et les employés du musée à l'accueil et à la billetterie du MNBAQ. Il a été facile pour 42.9% des participants de se rendre jusqu'à la billetterie du musée et d'obtenir leur laissez-passer. Pour la visite de deux participants, l'agent de sécurité de l'entrée s'est montré « froid et stressant ». La participante n°3 a nommé ceci : « Il aurait fait peur à mon fils qui est autiste asperger, il aurait fait demi-tour ». Pour les autres participants, le vigile à l'entrée a été accueillant et sympathique.

Les participants n°4 et n°5 ont nommé que le comptoir de la billetterie était trop haut. Mais ils ont également observé la présence d'un comptoir adapté, fermé ce jour-là, et qui servait de présentoir à prospectus. Un comptoir adapté mais non utilisé par les employés du MNBAQ pose problème par rapport à l'acceptabilité. En effet, la question peut se poser quant au niveau de conscience et de

connaissance de l'intérêt d'utiliser ce comptoir adapté, en priorité, par rapport à un autre qui ne l'est pas.

Avant la visite, seule la participante n°11 a vu qu'elle pouvait réserver son entrée directement sur le site Internet. L'ensemble des participants ont trouvé que les employés de la billetterie ont été accueillants. Dans le contexte pandémique de la recherche, le port du masque de protection individuelle était obligatoire à l'intérieur des lieux publics, ce qui a rendu difficile la compréhension de la participante n°10, qui lit sur les lèvres de ses interlocuteurs pour dialoguer. Après avoir compris cette situation, les employés du musée ont relevé leur masque en gardant une certaine distance sécuritaire pour faciliter la compréhension des informations.

L'abordabilité

La dimension de l'abordabilité avant la visite concerne les coûts nécessaires à la préparation de l'activité, au transport et à l'accompagnement. Ils peuvent être physiques, psychologiques ou financiers. Elle reprendra certains éléments qui concernant le stationnement. Ce dernier constitue un enjeu majeur relativement à plusieurs éléments de l'accès inclusif. Son coût est estimé à une dizaine de dollars canadiens pour une durée de visite de deux à trois heures. Il faut ajouter son coût sur le plan physique, comme mentionné plus haut par 50% des participants : effort physique, fatigue, douleur, car le stationnement est loin de l'entrée (carte 1). Le coût du transport adapté est le même que le coût du transport en commun de la ville de Québec soit le laissez-passer mensuel de 91,95 \$ par mois et le billet unique 3,25 \$. Il faut néanmoins faire des démarches administratives pour être admissible au STAC. L'accompagnateur peut bénéficier du transport adapté gratuitement si sa présence est nécessaire à la personne accompagnée, ce qui était le cas pour la participante n°9 qui est venue en transport adapté avec sa sœur. Pour terminer, les participants n°4 et n°5 sont tous les deux tétraplégiques. Madame a eu un accident de voiture, alors que Monsieur est atteint d'une maladie qui affecte sa moelle épinière. Cette différence quant à la raison expliquant leur incapacité est importante, puisque le coût des soins et des services nécessaires à Madame ne sont pas couverts par la Régie de l'assurance maladie du Québec mais le sont, en grande partie, par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), alors que Monsieur n'a pas accès au remboursement des coûts de soins et de services de la SAAQ et sont non couverts par la RAMQ. Ils vivent en

couple et s'entraident en partageant le même véhicule adapté appartenant à Madame et en partageant les frais du même service d'une accompagnatrice-soignante rémunérée. Finalement, pour les trois heures de visite, incluant le temps du transport, le coût de cette accompagnatrice s'élève à une centaine de dollars canadiens pour le couple.

L'utilisabilité

L'utilisabilité avant la visite permet d'interroger les participants sur les obstacles et les éléments facilitateurs qui pourraient freiner ou encourager leur fréquentation du MNBAQ, avant même d'avoir effectué l'activité. Le niveau d'effort mental, nécessaire à l'organisation et à la gestion du stress, a été souligné par 28.6% des participants pour qui le musée était un lieu inconnu. La participante n°3 dit avoir été stressée par le fait de faire une activité nouvelle car elle n'avait jamais visité de musée des beaux-arts auparavant, mais elle était rassurée de venir accompagnée de son conjoint. Les raisons de ce stress étaient aussi en rapport avec la question de l'habillement pour cette participante qui se demandait si elle devait faire un effort vestimentaire pour visiter un musée des beaux-arts. Cet endroit représentait pour elle un lieu prestigieux, dans lequel elle avait peur de ne pas avoir sa place. Même si cet élément n'a été mentionné que par une seule participante, il semble pertinent de le relever et de s'interroger sur les représentations sociales relatives à un musée des beaux-arts, ce qui peut constituer un obstacle à la participation à la vie culturelle pour une partie de la population. Enfin, l'arrêt d'autobus et le débarcadère du transport adapté situés à l'entrée du musée sont un des éléments facilitants dans l'utilisabilité du musée. La distance à parcourir entre ces derniers et l'entrée principale du Pavillon Pierre Lassonde est courte, et l'entrée est bien indiquée.

L'adaptabilité

La dimension de l'adaptabilité est d'abord observée à travers les adaptations réalisées par les employés dans les espaces composant le « avant » de la visite (transport, sécurité, accueil et billetterie). Malgré les obstacles présentés (le coût global, l'absence de place de stationnement adapté, le stationnement, les lignes podotactiles inadaptées, pour n'en nommer que quelques-uns.),

il est possible d'adapter les éléments pour les rendre accessibles. Par exemple, la participante n°10 souligne que « au lieu d'enlever son masque chirurgical, l'employé d'accueil aurait pu avoir un masque adapté transparent pour me permettre de lire sur ses lèvres ». Ensuite, le design des différents espaces est aussi un élément qui est ressorti pour la visite des participants n°2 et n°3 : « Je me sentais complètement perdu, c'est très grand et lumineux, c'est impressionnant, je ne savais pas trop où aller avant que l'agent de sécurité ne m'aborde » (participante n°3). Les participants n°13 et 14 qui ont des incapacités visuelles ont également ressenti l'envergure de l'espace grâce aux sons et aux échos qu'ils entendaient et qui les ont désorientés. Ainsi, la présence de l'agent de sécurité pour guider et indiquer comment se rendre aux lieux choisis a permis de lever cet obstacle. Mais le besoin de davantage de signalisation est aussi un élément à prendre en compte pour permettre au public de s'orienter par lui-même.

Enfin, le nombre d'adaptations nécessaires à la personne est aussi observé. Les participants n°4 et n°5 ont eu de la difficulté à se déplacer dans les corridors de la billetterie et plusieurs manœuvres de leur fauteuil électrique ont été nécessaires pour en sortir. Pour terminer, en s'appuyant sur le plan du MNBAQ ci-dessous, la participante n°8 se souvenait que le stationnement ne posait pas de difficultés avant la construction du nouveau pavillon Pierre Lassonde. Les places de stationnement adaptées se situaient stratégiquement au bout de ce stationnement pour être, à l'origine, plus proche de l'ancienne entrée principale du Pavillon central, dont un court passage permettait de rejoindre cette entrée. Le stationnement et les places réservées n'ont pas été repensés avec le changement de l'entrée principale dans le nouveau pavillon Pierre Lassonde et la fermeture de cet ancien accès au pavillon central. C'est en effet, dans le contexte des mesures sanitaires liées à la pandémie de COVID-19, que l'entrée du Pavillon central a été fermée.

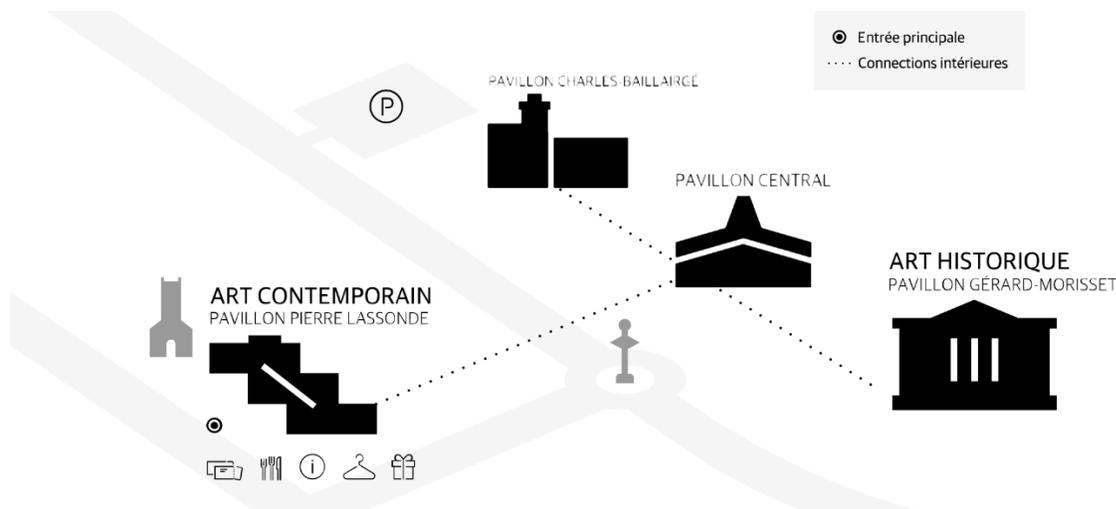


Figure 3. Plan du MNBAQ

Source : <https://www.mnbaq.org/renseignements/sur-place/plan-du-musee>

Dans le tableau 14 ci-après, il est possible de constater que la plupart des personnes sont venues en couple ou accompagnées d'un ami, d'un membre de leur famille ou d'un accompagnateur. L'accompagnement peut faire partie d'une forme d'adaptabilité de la part des personnes ayant des incapacités. Être accompagné par un ami, un(e) conjoint(e) peut être rassurant lorsqu'il s'agit de visiter un lieu nouveau. De plus, partager cette activité peut favoriser un souvenir commun, alimenter des conversations. Seulement une femme s'est rendue seule au MNBAQ. Cette dame (participante n°8) avait une incapacité motrice. C'est une dame âgée de 60 ans et plus, active, et une habituée des visites culturelles. Les visites aux musées font partie de ses habitudes de vie. Elle connaît bien le MNBAQ et les défis qu'elle y rencontre. À ce propos, dans le tableau 5, il est possible de constater que les visites aux musées font partie des habitudes de vie de seulement deux participants sur quatorze, et que seulement trois autres des participants avaient déjà visité le musée avant de participer à cette recherche.

Tableau 14. Tableau croisé : Type d'accompagnement selon le genre et le type d'incapacité

Source : Adapté de Porcedda, et al. (2021)

-	Motrice		Visuelle		Auditive		Mixte		Total
	F	H	F	H	F	H	F	H	
Seul	1	0	0	0	0	0	0	0	

	7.1%		0%		0%		0%		7.1%
En couple	0	1	1	1	0	0	1	0	
	7.1%		14.3%		0%		7.1%		28.6%
Entre amis	1	1	0	0	2	0	0	1	
	14.3%		0%		14.3%		7.1%		35.7%
Avec accompagnateur	0	0	0	1	0	0	0	0	
	0%		7.1%		0%		0%		7.1%
En couple et avec accompagnateur	1	1	0	0	0	0	0	0	
	14.3%		0%		0%		0%		14.3%
En famille	0	0	0	0	0	0	1	0	
	0%		0%		0%		7.1%		7.1%

Avant la visite, les personnes ayant des incapacités ont été confrontées à des obstacles pour organiser leur visite et à leur arrivée au MNBAQ. En dehors du contexte de la recherche, certains participants auraient pu être découragés par leur visite, avant même d'arriver sur les lieux. L'absence directe d'informations concernant l'accessibilité sur le site Internet et l'enjeu de l'accès au stationnement sont des éléments qui sont majoritairement ressortis par rapport aux éléments influençant la période « avant » la visite. De plus, même si deux éléments n'ont pas été évoqués par tous, ils mériteraient une réflexion plus approfondie. Il s'agit du sujet des représentations sociales d'un musée des beaux-arts et de l'accompagnement. Par ailleurs, les éléments facilitants qui ont été observés du point de vue de l'acceptabilité et de l'adaptabilité permettent d'observer que la plupart des personnes ont été bien accueillies et guidées par les employés du musée, qui ont adapté leur accueil pour répondre aux besoins des personnes. Enfin, l'arrêt d'autobus et du transport adapté facilitent l'utilisabilité du musée et son attractivité pour les personnes utilisant ce moyen de transport.

4.3. Pendant la visite

Pendant la visite, trois expositions différentes étaient proposées aux personnes afin de leur laisser le choix de visiter une exposition qui pourraient leur plaire et permettre d'observer différentes parties du musée (annexe 3). 78.57% ont choisi de visiter l'exposition de *Picasso* et 21.4% ont visité l'exposition de l'artiste *Manasie Akpaliapik, collection de Raymond Brousseau*. Parmi l'ensemble des participants, 14.3% ont aussi souhaité visiter l'exposition *D'où venons-nous & que sommes-nous ? Où allons-nous ?* L'ascenseur et la signalisation pour se rendre aux toilettes ou à l'exposition, faisaient également partie de la période « pendant » la visite dans le parcours prévu (annexe 3). Ces trois éléments (signalisation, ascenseurs, toilettes) seront donc étudiés dans cette partie.

La disponibilité

Afin de rejoindre l'exposition choisie par les participants, la signalisation est un élément important pour s'orienter dans le musée. La disponibilité des éléments de signalisation n'a pas été repérée par les personnes ayant des incapacités. D'abord, certains éléments sont disponibles sur des prospectus pour faciliter le repérage des lieux d'expositions sur les différents pavillons et différents étages de chacun. Cependant, sur le plan de la signalétique, 35.7% ont repéré l'ascenseur facilement alors que 50% ont eu de la difficulté à le repérer. Une confusion a généré une certaine appréhension pour ce deuxième groupe, puisqu'ils pensaient, au vu de l'immensité de l'ascenseur, qu'il s'agissait d'un monte-charge réservé aux œuvres d'art (participants n°3, n°4 et n°9). Aucun des participants n'a remarqué de signalisation vers des sorties de secours mais d'après les participants n°4 et n°5 « Si on ne les voit pas, c'est qu'il n'y a pas de danger » et n°5 ajoute que : « Ça fait moins peur ». Il est possible d'interpréter que cette signalisation présente mais plutôt discrète, peut participer au confort et au sentiment de sécurité des visiteurs. Il n'y a pas de toilettes à l'étage d'entrée du Pavillon Pierre Lassonde. Au moment de la recherche, les toilettes dans le vestiaire à l'entrée n'étaient pas disponibles, puisqu'elles avaient été réservées aux employés dans les circonstances de la pandémie de COVID-19. Les toilettes les plus proches se situaient à l'étage en-dessous et étaient annoncées par un pictogramme noir imprimé sur la rambarde des escaliers qui descendent et en face de l'ascenseur. « Il n'est pas très visible » selon le participant n°3, et seulement 42.9% l'ont repéré. Il

n'indique pas la direction des toilettes ; à ce propos, 64.3% des participants nous ont demandé où elles se situaient. De plus, le design de ce pictogramme est original (sa forme est différente des pictogrammes habituels d'ascenseur) et génère une interrogation pour les personnes : « C'est pour des toilettes ou l'ascenseur ? » (Participante n°8). L'audioguide était disponible seulement pour l'exposition temporaire *Picasso. Figures*. Le titre des œuvres et les textes explicatifs étaient disponibles pour les œuvres des expositions de Picasso et *Manasie Akpaliapik. Univers Inuit. Collection de Raymond Brousseau*, mais seulement les titres étaient disponibles dans l'exposition *D'où venons-nous & que sommes-nous ? Où allons-nous*. Les deux participants ayant visité cette dernière auraient souhaité avoir des explications sur cet art contemporain et l'objectif que les artistes souhaitaient transmettre à travers leurs œuvres (Participante n°8). Le participant n°6 a dit ne pas avoir compris cette exposition à cause du manque d'informations disponibles. Enfin, peu d'espaces de repos étaient disponibles dans les expositions. Ils n'ont donc pas été utilisés. Seul le participant n°13 a demandé à s'asseoir quelques minutes pendant la visite de Picasso. Une seule chaise se trouvait à proximité de la salle et a été utilisée, sans savoir si cette chaise était réservée aux agents de sécurité. À la fin du parcours de Picasso, des bancs étaient disponibles. Puis, dans le parcours n°2, la salle de diffusion de la vidéo offrait un banc pour s'asseoir et visionner l'entrevue de Manasie Akpaliapik. Enfin, dans la dernière exposition, aucun espace n'était disponible pour s'asseoir.

L'accessibilité

Pour commencer avec les ascenseurs, seulement deux ont été utilisés pendant l'expérience des visites : le grand ascenseur monte-charge précédemment décrit, permettant de descendre à l'étage inférieur pour accéder aux toilettes les plus proches ainsi qu'aux autres pavillons du MNBAQ. Puis, un petit ascenseur a été emprunté pour accéder au pavillon central où se situaient les expositions des parcours n°2 et n°3. Le premier est très grand et spacieux, l'accessibilité n'a posé aucun problème aux visiteurs. La synthèse vocale indiquant les étages fonctionnait également. Le deuxième se situe au bout du passage Riopelle. Les cinq participants ayant emprunté ce passage ont ressenti une certaine appréhension lorsqu'ils ont vu des escaliers au premier coup d'œil. Deux d'entre eux ont demandé s'il y avait un ascenseur au bout, montrant des signes d'inquiétude. Ils ont pu voir la présence de l'ascenseur en s'approchant de plus près, grâce à un pictogramme sur le mur. Mais pour la participante n°8, « cet escalier est une barrière psychologique. Je ne me serais pas rendu jusqu'au

bout si je n'avais pas été accompagnée pour ma première visite ». Le participant n°2, se déplaçant en fauteuil roulant manuel, a trouvé la pente du passage Riopelle assez douce au départ, mais, « c'est dans la durée que la fatigue arrive, la pente est douce, elle doit être aux normes, mais le couloir est long ; heureusement que je suis entraîné, sinon j'aurais eu besoin d'aide pour arriver au bout ». Il a ajouté : « Peut-être qu'elle est aux normes, mais dans les normes, ils n'ont pas dû calculer la durée ; dans la pratique ça ne fonctionne pas pour des personnes peu entraînées et qui ne sont pas motorisées ». Enfin, ce deuxième ascenseur a donné de la difficulté aux trois participants se déplaçant en quadriporteur. Environ trois manœuvres ont été nécessaires pour s'installer devant l'ascenseur. Deux de ces personnes avaient une canne à leur disposition et l'ont utilisée pour appuyer sur le bouton d'appel de l'ascenseur et le numéro d'étage ; pour le troisième participant, une aide de l'accompagnateur a été nécessaire pour appeler l'ascenseur et appuyer sur le numéro de l'étage. Mais, il est difficile pour un accompagnateur d'entrer dans l'ascenseur avec la personne en quadriporteur et ce, par manque de place.

L'accessibilité des expositions comporte des obstacles et des éléments facilitants. En ce qui concernant les informations écrites sur les murs et les textes explicatifs des œuvres, 42.9% des participants ont éprouvé des difficultés à lire ces textes explicatifs. Le participant n°2 a trouvé les textes trop longs, avec trop de détails. La participante n°3 a préféré écouter l'audioguide parce qu'elle avait des difficultés à comprendre certains mots et les phrases explicatives. Les participants n°4 et n°5, se déplaçant en fauteuil roulant électrique, ont mentionné que « la compréhension, pas de problème mais les caractères trop petits ; je ne veux pas être obligé de rentrer les pieds dans le mur pour lire » (Participant n°5). Même résultat pour la participante n°8, se déplaçant en quadriporteur, qui longeait les murs pour lire, mais qui était inconfortable en le faisant : « J'ai mal en tournant ma tête, la rotation du corps est douloureuse mais j'étais obligée pour lire parce que de face, j'étais trop loin ». Certains textes étaient moins lisibles à cause d'un « miroitement » (participante n°9) et de reflets (participants n°2-3-4-5-10-11-12), « (...) problèmes de contraste car argenté sur blanc et brillant, ce n'est pas visible, même quand on n'a pas de problème de vue » (Participante n°11). La participante n°3 a été gênée dans sa lecture par « la lumière forte et les écritures métalliques éblouissantes ». Ce constat a été partagé par d'autres personnes, comme la participante n°9 qui a trouvé l'exposition trop lumineuse : « tout est blanc, j'ai failli percuter le banc pour s'asseoir, il est blanc, le sol est blanc, le mur blanc ; c'est beau mais je n'ai pas vu le banc ».

La participante n°8 ajoute qu'« on aurait eu besoin de papiers explicatifs avec nous pour expliquer les œuvres, parce que l'audioguide n'expliquait pas les œuvres ». Effectivement, l'audioguide ajoutait d'autres explications concernant les périodes de vie de Picasso, en rapport avec des courants artistiques de sa carrière. L'audioguide était disponible grâce à un *QR-Code* [code à réponse rapide] ou en recherchant sur le site Internet du MNBAQ. Dans les deux cas, il faut disposer d'un téléphone intelligent et d'une connexion Internet. Or, ce n'est pas le cas de tous les participants : seulement 28.6% d'entre eux ont utilisé l'audioguide. Ils ont regretté non seulement l'absence sur place de prêt de casque ou d'écouteurs, mais aussi l'absence d'informations à ce sujet sur le site Internet du musée pour prévoir de les apporter.

Les participantes n°10 et n°11 ont été dérangées par le bruit que les audioguides et les autres visiteurs généraient autour d'elles. Leurs incapacités auditives provoquaient en elle « comme une caisse de résonance » et beaucoup « d'échos désagréables » (Participante n°10,) qui les ont empêchées d'apprécier le début de leur visite. La participante n°12 indique que la visite lui a appris beaucoup de choses sur Picasso et ajoute : « J'aurais manqué beaucoup de détails sans ça [l'audioguide], même si j'ai parfois décroché à cause du langage trop élevé ». Enfin, l'audioguide n'est pas accessible pour les personnes ayant une incapacité visuelle, puisque le *QR code* de l'audioguide mène directement vers le site Internet sur lequel l'audioguide se présente sous forme d'une *playlist* [liste de lecture] séparée en plusieurs morceaux. Il faut cliquer et décliquer sur chaque numéro selon les endroits dans lesquels on se situe dans l'exposition car les numéros de la liste de lecture sont affichés sur les murs et en lien avec certaines toiles. Or, d'une part, le site Internet du musée ne fonctionne pas avec la synthèse vocale qui rend impossible la compréhension du contenu et du fonctionnement de l'audioguide, d'autre part, les numéros ne sont pas indiqués vocalement ni dans l'exposition, ni dans l'audioguide. De plus, les morceaux de l'audioguide s'enchaînent sans interruption ni avertissement vocal.

L'accessibilité des toilettes a été évaluée pour celles qui se trouvaient à proximité des lieux d'exposition des trois parcours visités. Le musée étant installé dans plusieurs bâtiments, certains neufs, d'autres historiques, certains aménagements respectant les normes d'accessibilité peuvent rencontrer des limites structurelles. Néanmoins, le manque de signalisation pour trouver des toilettes adaptées est une nouvelle fois nommé pour 28.6% des personnes ; cette accessibilité aux toilettes a été un problème important : « Le pictogramme de la COVID [demandant de respecter le

un mètre de distanciation sociale] se confond avec le pictogramme des toilettes homme/femme ; j'ai failli partir dans les toilettes pour femmes » (participant n°6). Il ajoute : « (...) et rendu à l'intérieur, je n'ai pas vu les toilettes adaptées, y en pas, ce n'est pas marqué sur aucune porte ». La participante n°8 fait part de son mécontentement dans l'extrait suivant : « Tellement pas [adapté]. Jamais vu un gâchis comme ça ! Ridicule ! ». Les participants utilisant un quadriporteur ont eu de la difficulté à entrer et beaucoup de manœuvres ont été nécessaires. Les participants n°8, 9 et 10 ont eu de la difficulté à faire fonctionner la chasse d'eau infrarouge. Par ailleurs, pour un autre 28.6% des participants, l'accessibilité des toilettes n'a pas posé de problème majeur. La participante n°14, qui vit avec un résidu visuel correspondant à 3% de sa vision, nous a indiqué que le bruit fait par les distributeurs de savon automatique était un indicateur pour elle, pour s'assurer qu'ils fonctionnent, car, la mousse à savon ainsi distribuée n'est pas toujours perceptible sur des mains mouillées. Ce bruit n'ayant pas fonctionné, elle n'était donc pas sûre que la dose de savon ait bien été distribuée. Cependant, pour elle, les toilettes sont accessibles, puisque tout est automatisé.

L'acceptabilité

De nombreux employés, agents de sécurité et guides sont présents dans les différents espaces du musée. Les personnes ayant des incapacités ont parfois eu de la difficulté à ouvrir les portes d'entrée des expositions, qui sont « très lourdes » (participante n°2), « transparentes et pas très visibles » (participante n°11), et dont les systèmes d'ouverture automatisée ne sont pas installés, ce qui les rendent « impossible à ouvrir toute seules » (participante n°8). La présence d'agents de sécurité aux entrées des expositions a permis d'atténuer cet obstacle et parfois d'embellir l'expérience de visite des participants. Par exemple, le participant n°7 a échangé quelques mots avec l'agent de sécurité qui lui ouvert la porte de l'exposition de Manasie Akpaliapik, et ils sont restés quelques minutes ensemble pour discuter de la conception de l'exposition, ce qui était « fort intéressant et sympathique » (participant n°7). En ce qui concerne l'audioguide, le participant n°2 a été le seul à l'avoir utilisé de manière autonome. La participante n°9 a eu besoin de l'aide de sa sœur puisqu'elle ne peut bouger ses mains de la commande de son fauteuil électrique. Puis, l'étudiante a accompagné le participant n°13 et l'a guidé tout au long de la visite pour faire fonctionner l'audioguide et décrire les œuvres une à une. La participation d'un accompagnateur a facilité la dimension d'acceptabilité. Ce sont les attitudes, les valeurs et les compétences de

l'accompagnateur qui a fait que la visite a pu être possible, significative et satisfaisante pour ce participant. Cependant, il est essentiel de noter que ce n'était pas un service offert par le musée.

L'abordabilité

Le coût financier n'est pas évalué dans cette partie « pendant » la visite puisqu'il a été abordé dans la partie « avant » la visite, et le coût financier à la boutique sera évoqué dans la partie « après » la visite. Cependant, le coût physique (fatigue, douleur...) doit être abordé. La visite de l'exposition de Picasso a demandé beaucoup de concentration pour les participants n°4, n°5 et n°12, qui ont ressenti une grande fatigue dès la moitié de la visite de Picasso. La participante n°12 est partie rapidement au terme de celle-ci. Sa visite a duré environ une heure et quinze. Le problème de stationnement (avant la visite) et le bruit, la foule, la marche et la lecture (pendant la visite) ont contribué à sa fatigue. La participante n°3 a ressenti quelques étourdissements à force de regarder les œuvres en hauteur et a dû s'asseoir quelques minutes à cause de sa fibromyalgie. Elle raconte qu'elle a arrêté de lire les textes : « Trop fatiguant de lire avec le bruit à cause de mon TDAH ; je préfère écouter l'audio et regarder les peintures » (participante n°3).

L'utilisabilité

Sur le plan du confort durant la visite, la situation physique des participants n°4 et n°5 se déplaçant en fauteuil roulant électrique, les rendent vulnérable au froid. En effet, la main du participant n°5 s'est engourdie à cause du froid et l'a paralysée, lui causant de se retrouver dans l'impossibilité d'actionner la commande de son fauteuil électrique. Il ne pouvait plus avancer de manière autonome. Les participants se déplaçant en fauteuil électrique et en quadriporteur ont eu de la difficulté à se rapprocher des textes pour lire et à se reculer pour voir l'œuvre de façon intégrale, et ce, en ayant peur de bousculer d'autres visiteurs. Cela générerait du stress pour les participants n°4 et n°5, puisqu'ils ne peuvent pas regarder en arrière d'eux. La participante n°9 a confirmé ce ressenti, comme le montre l'extrait suivant : « S'approcher tout en tenant compte du monde est plus difficile ; il faut manœuvrer, regarder en arrière, sur les côtés, puis avancer doucement. Sans gêner personne. C'est plus difficile de s'approcher » (Participant n°9).

Un grand nombre de personnes visitait l'exposition de Picasso pendant la période de collecte de données. C'est pourquoi 21.4% des participants aurait aimé avoir des horaires de visite réservés aux personnes ayant des incapacités (participants n°2, 10, 11, 13). Le fonctionnement de l'audioguide n'a pas été expliqué aux visiteurs qui devaient identifier des chiffres sur le mur et lancer l'audioguide en fonction de ce chiffre. La participante n°3 aurait aimé être mieux informée sur ce plan : « Je n'avais pas vu les chiffres. J'aurais aimé avoir un sens de visite plus clair pour l'utiliser de la bonne manière ». Enfin, 64.28% des participants se sont sentis à l'aise pendant leur visite et 78.57% des participants ont ressenti du plaisir pendant leur visite.

L'adaptabilité

En ce qui concerne la dimension de l'adaptabilité, 42.9% des participants auraient eu besoin de plus d'assistance et d'explications pour mieux apprécier les différentes œuvres. Les participants n°6 et n°7 ont apprécié de regarder la vidéo de l'artiste et la possibilité de toucher l'os de baleine que Manasie Akpaliapik utilise pour réaliser ses sculptures. Les participants ayant une incapacité visuelle auraient aimé avoir une maquette ou une reproduction de Picasso qu'il aurait été possible de toucher. Néanmoins, c'est l'accompagnement qui s'est révélé être le véritable enjeu de leur visite. Les participants n°1 et n°13 qui ont une incapacité visuelle totale ont pu apprécier leur visite seulement grâce à la présence d'un accompagnateur, puisque l'audioguide ne servait pas à décrire les œuvres ni à guider la personne dans son orientation. De plus, « le service de lecture et de description pour chaque œuvre ne serait pas le même par un ami ou un membre de la famille car c'est très long et fatiguant pour la personne qui rend ce service » (participant n°1). Effectivement, la visite a duré environ trois heures pour ces deux participants contre une moyenne de deux heures pour les autres. « Cet accompagnement n'est pas une plus-value mais une nécessité, et savoir que c'est possible par des bénévoles formés n'est pas connu de toutes les personnes aveugles » (participant n°13).

Au moment de la recherche, les bénévoles du MNBAQ n'avait pas repris ce type d'activités qui s'étaient brusquement arrêtées en raison des mesures sanitaires liées à la pandémie de COVID-19. De plus, le maintien d'une offre de service de bénévolat était en cours de remise en question par la

direction [source : entrevue exploratoire]. L'accompagnement a aussi été un élément facilitant pour l'accès aux toilettes du participant n°13. Après avoir reçu la description des lieux par l'accompagnateur (emplacement des toilettes, des urinoirs, du savon, du lavabo, du sèche-main et de la sortie), il a mémorisé la configuration de l'espace et il a pu être totalement autonome pour rejoindre l'accompagnateur à la sortie.

Pendant la visite, les obstacles majeurs qui ont été documentés par les personnes ayant des incapacités concernent l'accessibilité au contenu de l'exposition, qu'il s'agisse de l'accès à l'audioguide ou de la lisibilité des textes. La configuration des lieux est aussi un élément relevé comme un obstacle et concerne surtout le bruit, la luminosité, l'absence d'espace de repos et la gestion de la foule. Enfin, les toilettes ont souvent été nommées comme étant difficiles d'accès. Enfin, un élément facilitateur non anticipé est né de l'interaction entre l'équipe de recherche et les participants. Ce constat est relatif aux besoins sur le plan de l'accompagnement de ces personnes. En premier lieu, les personnes qui n'avaient jamais visité le musée et qui avaient certaines appréhensions ou stéréotypes à l'égard d'un « musée des beaux-arts », ont démystifié cet édifice en effectuant leur première visite dans un contexte et un environnement sécuritaire, en étant accompagnés, guidés. Deuxièmement, les personnes ayant des incapacités visuelles partielles ou totales et pour qui le MNBAQ est attrayant sur le plan culturel et de leur développement personnel, ont besoin d'un accompagnateur pour réaliser leur visite. L'accompagnement est donc une clé essentielle permettant aux personnes ayant des incapacités visuelles de participer à la vie culturelle et sociale du musée. Avec des accompagnateurs formés et sensibilisés aux réalités des personnes, le musée contribuerait ainsi au développement du pouvoir d'agir de celles-ci.

4.4. Après la visite

Le retour au Pavillon Pierre Lassonde, le café Québecor et la boutique souvenir du MNBAQ faisaient partie de la période après la visite (annexe 3). Le retour à domicile a quant à lui été évalué par le biais d'un contact de l'étudiante (appel téléphonique ou courriel), une semaine après la visite. Un contact de l'étudiante une année après leur visite faisait également partie des données recueillies après la visite.

La disponibilité

Le retour des participants au pavillon Pierre Lassonde a été facile pour la majorité d'entre eux (71.4%). Ils ont été guidés par les agents de sécurité ou le personnel d'accueil. Les horaires d'ouverture du Café Quebecor pendant le contexte pandémique de la recherche ne correspondait pas aux horaires d'ouverture du musée puisqu'il fermait à quatorze heures, alors que le musée était ouvert jusqu'à dix-sept heures. L'accès au café n'a pas été disponible pour 57.1% des participants, tandis que l'accès à la boutique a été disponible pour tous les participants.

L'accessibilité

Sur le plan de l'accessibilité du Café Quebecor, des obstacles ont été remarqués par les participants. Tout d'abord, en ce qui concerne le comptoir décrit comme : « trop haut », pour 57.2% des participants qui ont une incapacité motrice ou mixte (participant n°2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12), ce fut le cas. La participante n°8 a nommé qu'elle ne se rendrait pas au café pour la raison suivante : « S'il y a une file d'attente, je m'empêcherais de venir car j'aurais peur de déranger. Je ne peux pas tourner pour sortir de la file. Faudrait que tout le monde se pousse autour de moi. Donc, je n'irais pas » (participante n°8).

L'agencement de la file d'attente du café n'a pas été pensé avec une entrée et une sortie ; les poteaux de guidage à sangle rétractable forment une barrière qui bloque les possibilités de sortie. Les personnes sont obligées de faire demi-tour après avoir commandé et obtenu leur boisson ou collation. Cependant, comme le nomme la participante, il n'y a pas suffisamment d'espace pour tourner et faire demi-tour ; il n'y aurait pas non plus assez d'espace pour qu'elle puisse sortir de la file sans déranger les autres clients. C'est pour cette raison que l'accompagnatrice des participants n°4 et n°5 a commandé leur collation pour eux. Le menu inscrit sur le mur a semblé trop haut pour 35.7% des participants et l'écriture, trop petite pour 57.1% des participants. De plus, des reflets ont empêché 64.3% des participants de lire facilement le menu. Sur le plan de l'accessibilité de la

boutique de souvenirs du MNBAQ, la participante n°4 n'a pas eu assez d'espace pour tourner avec son fauteuil électrique. Elle a eu besoin d'effectuer beaucoup de manœuvres pour éviter d'être coincée entre deux présentoirs. Son expérience a été partagée par quatre autres participants (n°6, 7, 8 et 9). Ils sont donc 35.7% à avoir trouvé trop étroit l'espace de circulation dans la boutique. Néanmoins, la hauteur des étagères était confortable pour toutes les personnes.

L'acceptabilité

Les agents de sécurité ont ouvert les portes des expositions à la plupart des participants. En leur absence, d'autres clients du musée ont eu cette attention ou ce sont les accompagnateurs des personnes qui l'ont fait. Au café, le serveur a fait quelques propositions au participant n°6 pour pallier au manque de lisibilité du menu et afin qu'il puisse commander une collation. Dans la boutique, les employés ont répondu aux questions des participants qui avaient des questions. Ceux qui se déplaçaient en fauteuil ou en quadriporteur ont ressenti de la gêne et du stress par rapport aux autres clients, puisqu'une personne en fauteuil et une personne debout, n'avaient pas assez d'espace pour se croiser. Le transport pour le retour n'a pas été un enjeu majeur, sauf en ce qui concerne la gestion du temps par rapport au transport adapté, qui a dû être planifié avant la visite par les participants. Les participants ont montré des signes d'anxiété et exprimés qu'ils se sentaient pressés par le temps par peur de manquer leur transport (participants n°6, 7 et 9). Même si, pour cette raison, ils sont sortis en avance du musée, ils ont dû attendre leur transport, pendant dix minutes pour la participante n°9, et une quarantaine de minutes pour les participants n°6 et n°7, qui ont utilisé le même transport. Le taxi n'a pas trouvé le participant n°1 qui attendait devant le musée avec son accompagnatrice bénévole pour son retour. Cependant, au passage d'un autobus, ce monsieur a entendu la synthèse vocale indiquant « autobus numéro 11 ». Il savait, de mémoire, que cet autobus se rendait jusqu'au traversier. Ainsi, grâce à la synthèse vocale des autobus de la ville de Québec et sa connaissance des trajets, il a été capable, d'être autonome pour trouver une alternative au taxi et prendre cet autobus facilement, lui permettant ainsi, de rejoindre son trajet habituel jusqu'à son domicile. Il a indiqué qu'il ne savait pas auparavant, que la ligne n°11 passait devant le musée et dit regretté ne pas l'avoir pris pour se rendre au musée avant la visite. Il aurait été capable de le savoir si la synthèse vocale du site internet du MNBAQ fonctionnait, car c'est une information qui était indiquée sur leur site.

L'abordabilité

Sur le plan de l'abordabilité du café et de la boutique, la moitié des participants soulignent que les prix étaient trop dispendieux par rapport à leurs capacités financières : « C'est déjà beaucoup d'argent dépensé dans la journée si on doit compter le transport, le billet, l'accompagnateur ; on ne peut pas se permettre trop d'écarts ». Pour une prochaine visite, cette participante regardera les billets des visites qui sont parfois gratuites avec son organisme communautaire, car le coût est un aspect à considérer (Participante n°11). Selon elle, un prix d'entrée réduit pour la clientèle ayant des incapacités serait un bon incitatif à revenir au musée. Le coût physique après la visite a été évalué par l'appel téléphonique de l'étudiante, une semaine après. Les participants n°4 et n°5 ont dit avoir eu de la difficulté à se remettre de cette activité pendant quelques jours. Ils ont ressenti plus de fatigue qu'habituellement mais ont été heureux d'avoir pu réaliser cette visite. Une année après, le participant n°5 ajoute qu'il regrette de ne pas pouvoir y aller plus souvent car, quand il était jeune, il visitait régulièrement les musées. Sa condition physique ne lui permet plus de sortir beaucoup ; il est même impossible pour lui de sortir en hiver car lui et sa compagne, la participante n°4, sont trop sensibles au froid : « le risque d'hypothermie est trop grand » (participante n°4). La participante n°12 a elle aussi souffert physiquement après sa visite et a été obligée de rentrer à son domicile pour se reposer jusqu'au lendemain. D'autres participants ont estimé que : « Malgré la fatigue ressentie, ça valait le coût de sortir de chez soi et de faire une activité différente de nos habitudes » (participant n°2 et n°3).

L'utilisabilité

Les participants ayant visité la boutique l'ont tous trouvée très belle, avec des beaux objets et une variété de livres et de souvenirs. Les participantes n°10 et 11 ont souligné que l'espace plus petit de la boutique par rapport à celui de l'exposition permettait d'atténuer l'écho, ce qui favorisait, pour elles, un meilleur confort sur le plan de leur audition. Il a donc été facile pour elles d'accéder à la boutique, de magasiner confortablement et en prenant leur temps. L'attrait pour la boutique comme pour le café, dépend du budget et du besoin des personnes. Un élément qui a été difficile pour les participants n°4 et n°5 lors de la collation, est l'absence de paille dont ils ont besoin pour boire. Ils

ont conscience du défi écologique concernant l'utilisation d'objets à usage unique, non recyclable, et reconnaissent que c'est important d'agir sur ces enjeux, mais c'est un outil qu'ils considèrent nécessaire pour être autonome pour boire. Ils ont fait le choix d'apporter avec eux les pailles jetables plus confortables à utiliser, plus hygiéniques pour eux et moins susceptible de générer des tâches supplémentaires pour leur accompagnatrice, qui n'a ainsi pas à les laver et à les stériliser. À la question, *Pensez-vous revisiter ce musée un jour ?* 28.6% aimeraient revenir, mais auraient besoin de service d'accompagnement comme la possibilité de réserver des visites guidées, en petit groupe, ou encore, l'organisation d'une activité avec un organisme communautaire et un transport collectif organisé. 21.4% des participants aimeraient revenir pour découvrir d'autres expositions du musée entre amis ou en famille. 21.4% ne souhaitent pas revenir visiter le musée parce que les obstacles rencontrés sont trop importants. 28.6% ne se sont pas prononcés. La participante n°11 retient l'importance de se préparer avant la visite pour tout l'aspect organisationnel, ce qui demande beaucoup d'énergie en amont, mais est bénéfique pour profiter de la visite.

La majorité des participants ne connaissaient pas l'existence d'autres moyens de communication du MNBAQ, en dehors de leur site Internet, pour trouver facilement des informations sur les œuvres et les expositions. En effet, le MNBAQ est actif sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, YouTube, ou encore sur Spotify. Ils y partagent leurs nouveautés et du contenu explicatif sur certaines œuvres ou encore des événements. Ils réalisent des entrevues avec des artistes exposés au musée et partagent parfois l'envers du décor. Ces moyens de communication favorisent l'apprentissage personnel, la curiosité mais aussi l'attractivité du musée, pouvant inciter les personnes à participer à la vie culturelle comme le partage d'une activité stimulante avec d'autres personnes. Le MNBAQ pourrait donc agir comme un vecteur de lien social.

L'adaptabilité

Sur le plan de l'adaptabilité, la participante n°11 déplore que les parties neuves ou rénovées du musée le soient « sans qu'on tienne compte de l'accessibilité mais qu'on s'attarde plutôt à promouvoir les aspects esthétiques des lieux uniquement. Mais l'accessibilité et l'esthétisme des lieux peuvent très bien se retrouver ensemble dans un même lieu » (participante n°11). Pour elle, il est nécessaire que le MNBAQ propose dans ses services, des guides qui connaissent les techniques

d'accompagnement des personnes ayant différentes incapacités (motrices, visuelles, intellectuelles, auditives...), afin de pouvoir guider les personnes de manière sécuritaire et efficace et favoriser des expériences significatives et satisfaisantes. Elle pense que ces guides pourraient être formés par les spécialistes en orientation et mobilité de l'IRDPO (Institut en réadaptation en déficience physique de Québec). La participante n°10 trouve qu'il est « important de consulter directement les diverses clientèles concernées » pour améliorer les adaptations que peut faire le musée. Finalement, le moment après la visite a posé des enjeux d'accès inclusif tout comme les deux autres périodes. Par contre, c'est la période de la visite qui a suscité le plus de réflexions de l'équipe par rapport aux situations des personnes ayant des incapacités. Le regard de l'étudiante en travail social a perçu des éléments en lien avec les capacités des personnes, leur force dans l'adaptabilité et leur souhait de contribuer à faire avancer les choses. Il a donc été relevé pendant les visites des éléments non anticipés par la recherche qu'il est nécessaire de soulever dans cette dernière partie des résultats.

4.4.1. Les éléments influençant le développement du pouvoir d'agir des personnes avant, pendant et après leur visite

Les résultats de cette section sont apparus par un processus d'analyse inductif réalisé à partir des similitudes de sens du matériel analysé c'est-à-dire, à partir des résultats des visites de plusieurs personnes ayant des incapacités (Mayer et al. 2000). Comme indiqué à la fin du chapitre 3 expliquant la méthodologie d'analyse des données, l'étape de catégorisation a été élaborée en suivant un modèle mixte : les premières catégories étaient prédéterminées par le contenu théorique pour répondre à la première partie de la question de recherche, alors que cette catégorie a été induite en cours d'analyse. Des éléments non anticipés par la recherche ont été relevés pendant les trois moments étudiés des visites en ce qui concerne les effets ressentis de la participation culturelle et sociale des personnes au musée. L'appel téléphonique, une année après, est venu approfondir ces éléments.

Les obstacles au développement du pouvoir d'agir des personnes lors d'une visite au MNBAQ. Avant la visite, l'importance de bien se préparer a été soulevé comme un élément manquant au besoin de contrôle et de sécurité de 14.3% des participants. Le froid ressenti dans les expositions

n'avait pas été prévu par les participants n°4 et n°5, dont ce dernier qui a perdu temporairement l'usage de la main, engourdie par le froid, pour guider son fauteuil électrique. Ce manque d'informations dans la préparation a rendu vulnérables ces deux personnes qui n'avaient pas prévu de couverture.

Pendant la visite, les participants ont relevé la nécessité d'avoir un meilleur moyen de communication pour obtenir des informations compréhensibles (participants n°6 et n°8). 42.9% des participants n'ont pas toujours compris les textes explicatifs entourant les œuvres. Pourtant, le besoin d'en apprendre davantage a été exprimé par 64.3% des participants. Certains d'entre eux ont été étonnés par la vie personnelle Picasso et ont été satisfait d'en apprendre davantage sur la vie conjugale et familiale de l'artiste. Cependant, le participant n°1 aurait aimé en savoir plus sur la technique de peinture et pouvoir toucher à des reconstitutions de ces œuvres. À ce propos, il ajoute « j'aurais pu ressentir les œuvres et mieux comprendre ma guide et ses explications en touchant la matière ; les contours auraient pu être modelés et avec ses explications, j'aurais pu mieux apprécier ma visite » (participant n°1). L'enjeu de l'accompagnement pour les personnes ayant des incapacités visuelles « n'est pas une plus-value, mais une nécessité » (participant n°13) pour pouvoir visiter le musée et vivre une expérience culturelle enrichissante et significative. Les participants avaient tous un grand niveau de confiance et, malgré que certains aient pu exprimer leur appréhension avant la visite, le sentiment de sécurité était présent pour tous. La confiance envers l'équipe de recherche a aussi permis d'ouvrir la discussion sur les ressentis des personnes tout au long de leur visite. À la sortie de l'exposition des œuvres de Manasie Akpaliapik, le participant n°7 a voulu partager son expérience de travail parfois très difficile dans le Grand Nord, où il a travaillé comme garde forestier. Il se souvient d'une famille issue des Premières Nations, qui l'a accueilli quand il était jeune et qui lui a beaucoup appris sur la forêt, les animaux mais aussi sur les légendes. Les sculptures lui rappelaient les légendes qu'on lui avait contées. Cet échange émouvant, son ami, le participant n°6 en a été témoin. Il ne connaissait pas cette partie de la vie de son ami ce qui a suscité une belle discussion.

Après la visite, l'apprentissage reçu grâce à cette visite a contribué à un sentiment de surprise, de plaisir et de satisfaction pour la plupart des personnes (85.7%). Les insatisfactions des 14.3% des participants étaient liées aux obstacles trop nombreux qui ont teinté négativement leur expérience. La participante n°9 a mentionné son besoin d'apprendre même si elle ne peut pas travailler à cause

de son incapacité ; sa famille l'a toujours encouragée à faire des études. Elle ajoute par courriel : « je suis intelligente, même si je n'arrive pas à m'exprimer correctement [...], je voudrais que l'apprentissage intellectuel soit plus mis en valeur dans la société par rapport aux prouesses physiques des personnes handicapées ». Ce serait son souhait de pouvoir contribuer autrement que par le travail à la société et c'est cette raison qui l'a poussé à participer à la recherche.

Pour finir, certains participants se sont sentis bloqués par l'environnement du musée malgré leurs habitudes d'être confrontés à des obstacles dans leur quotidien. La participante n°8 souhaite que leur participation à la recherche apporte du changement ; elle dit : « faut que ça change, je suis prête à m'impliquer avec le musée, même bénévolement, pour qu'ils construisent des expositions accessibles aux personnes comme moi ». Cette envie et cette capacité d'agir pour développer une nouvelle approche des pratiques muséales sont partagées par les participants n°1, n°10 et n°13 qui travaillent dans des organismes à but non-lucratif et sont très impliqués au niveau communautaire pour le droit des personnes ayant des incapacités. Pourtant, malgré son envie de participer à la recherche et à l'amélioration de l'accès inclusif au MNBAQ, la participante n°8 n'a pas souhaité revisiter le MNBAQ une année après. Tout d'abord, elle se dit déçue de par les obstacles auxquels elle a été confrontés malgré son engouement pour l'art et la culture. Ensuite, elle dit avoir une préférence pour les salles plus intimistes et même si elles ne sont pas toutes accessibles, cela lui semble moins difficile pour elle. Par ailleurs, selon elle, avoir participé aux deux recherches (la recherche « mère » » (Porcedda, et al., 2021) et celle-ci), « c'est déjà faire sa part pour que ça change ». Elle ajoute que si le musée la contactait pour participer à des projets d'amélioration, elle s'y engagerait. Ainsi, le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités en contexte muséal pourrait se faire à travers leur implication dans des projets collectifs au musée, liés à l'art, à la pratique artistique, à l'apprentissage ou à la coconstruction d'outils de médiations inclusifs et la réflexion sur l'accès inclusif et la levée des obstacles présents au MNBAQ. Une année après, les participants n°4 et n°5 ont, quant à eux, exprimés qu'ils auraient aimé par deux fois, retourner visiter le musée. Deux expositions qui avaient attiré leur curiosité et leur attention mais « ça n'a pas adonné avec notre accompagnatrice ». L'accompagnement est un enjeu pour ces deux participants qui ne peuvent se déplacer sans elle, mais « le coût de l'accompagnatrice est important et ça rend la visite trop dispendieuse ». Le coût fait partie des obstacles environnementaux évalués par la Mesure de la qualité de l'environnement (Fougeyrollas et al. 2008) liés à la réalisation de l'activité ou influençant la situation de handicap.

Les éléments facilitant la participation culturelle au MNBAQ et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités.

Une année après la réalisation des visites au MNBAQ, quatre des participants (n°1, n°4, n°5 et n°8) ont répondu à l'appel de l'étudiante, pour une entrevue téléphonique d'une vingtaine de minute portant, entre autres, sur leur utilisabilité du MNBAQ pendant l'année, ainsi que sur les éléments facilitant leur participation et le développement de leur pouvoir d'agir. Le participant n°1 impliqué dans un organisme communautaire, a travaillé cette année en partenariat avec le MNBAQ pour coconstruire des visites adaptées aux personnes ayant des incapacités visuelles. Ces nouveaux outils de médiation ont été expérimentés dans une des expositions du musée, ce qui lui a donné le goût d'effectuer une visite, accompagné d'un ami. Lors de cette nouvelle expérience de visite, il a trouvé que : « c'était difficile de s'appropriier le contenu du panneau tactile en relief et de la synthèse vocale qui va vite, mais en l'utilisant régulièrement, on devrait s'habituer » ; il ajoute qu'il va bientôt participer à une visite descriptive annoncée par le musée dans les prochains mois : « Ça m'intéresse parce que c'est adapté ; même si le sujet de l'exposition n'est pas un sujet pour lequel j'ai de l'intérêt, ça va me permettre de m'ouvrir à d'autres choses que je connais moins [un moment de silence] et puis la diversité des expositions adaptées et le roulement sont intéressants pour donner le goût aux personnes d'y retourner ». À sa connaissance, des projets sont également en cours pour offrir des visites adaptées aux personnes ayant des incapacités auditives. Ainsi, l'adaptation des outils de médiation peuvent constituer des éléments attractifs pour les personnes et ouvrir des portes vers l'apprentissage de nouvelles connaissances pouvant participer à l'accroissement de l'*empowerment*.

L'accompagnement est aussi important pour le participant n°1 pour être guidé dans le musée mais il indique aussi que, « même si j'avais pas de handicap visuel, c'est le partage qui est important pour moi dans la visite, et même si on est deux personnes aveugles, ça donne du courage d'être à deux, c'est facilitant » (participant n°1). Dans cet extrait, il est possible de s'apercevoir que le musée peut constituer un prétexte de socialisation entre amis pour partager une activité significative et enrichissante, à condition selon lui, que l'accès le permette, afin que son ami ne sente pas toujours obligé de faire l'accompagnateur ou le guide. Ce besoin de réaliser la visite de manière équivalente

faciliterait le développement de liens sociaux de qualité, de compétences et de satisfaction par rapport à la visite.

Le transport est également un enjeu car, pour le participant n°1, deux heures et demie de transport sont nécessaires pour aller au musée et retourner à son domicile : « il faut que le jeu en vaille la chandelle ». L'enjeu du stationnement a marqué les esprits et a été soulevé par les participants n°4, n°5 et n°8 comme principal obstacle. Cette dernière n'est pas retournée au MNBAQ à cause de ce point « même si l'intérieur n'était pas si pire, faut dire que pour moi, c'est accessible ou ça ne l'est pas et avec le stationnement si loin, ça ne l'est pas ». Cependant, elle ne savait pas qu'il y avait eu des améliorations, comme l'ouverture de l'entrée du Pavillon central, et aurait apprécié que le musée annonce ces améliorations ; « ça ne nous donne pas envie d'y retourner si on ne sait pas que ça a changé ». Les participants n°4 et n°5 ignoraient également l'existence de cette entrée du Pavillon central qui serait un élément facilitant de l'accès inclusif puisqu'elle est proche des places de stationnement adaptées.

Concernant ces améliorations effectuées par le MNBAQ, une année après, le participant n°1 considère que : « même si ces adaptations ne sont pas parfaites, je suis content qu'ils fassent quelques choses pour les personnes qui ont des incapacités visuelles ». Il ajoute ceci : « Il y a comme une tendance, un souhait de la part des musées de rendre accessible le contenu pour tous types d'incapacités. On est souvent oublié avec notre handicap visuel par rapport aux accès physiques comme les rampes d'accès aux fauteuils roulants, mais maintenant, on voit qu'il y a un travail qui est fait pour l'accessibilité du contenu et c'est facilitant pour intégrer les musées à nos habitudes de vie » (participant n°1). À ce propos, le participant n°5 ajoute « Si on veut faire partie de la société, on ne peut pas avoir que des privilèges ; l'incapacité fait partie de ma vie, le musée ne peut pas tout prévoir mais des accommodements raisonnables sont agréables pour se sentir autonome » (participant n°5). Enfin, la participante n°8 a exprimé son besoin d'être autonome dans ses activités et elle est intéressée par l'innovation dont le participant n°1 a fait référence « même si ça fait pas partie de mon incapacité, je serais curieuse de savoir et de vivre l'expérience offerte aux aveugles, car c'est une autre manière de se laisser traverser par l'art » (participante n°8) ; elle ajoute que pendant une visite dans un musée ou dans une exposition, « il y a toujours quelque chose qui m'enivre et qui m'accroche plusieurs minutes et qui vient m'habiter ; c'est un sentiment de beauté et d'avoir été capable de recevoir ce que l'auteur a voulu transmettre, c'est pour ça que j'y vais ».

Ainsi, les nouveautés en matière de médiation culturelle sont particulièrement attrayantes pour cette participante.

Pour terminer, ces quatre participants se sont exprimés sur leur volonté de participer à la vie culturelle, d'apprendre, de visiter, de s'émerveiller grâce aux extraits suivants : « Je veux y retourner parce que j'aime beaucoup la culture » (participante n°4), « j'aime apprendre des parts de l'histoire comme avec Picasso ; c'était très intéressant, c'est un personnage important. Je pourrais apprendre ces choses à la télévision ou sur Internet mais ce n'est pas pareil ; j'apprécie mieux une visite en vrai mais ça prend du courage et de l'organisation pour s'y rendre » (participant n°5) ; « il faut oser et se mettre en action pour vivre ces expériences enrichissantes ; par exemple là, je m'en vais prendre des cours de menteries, c'est comme théâtral ; faut se lancer et aller s'amuser » (participante n°8). Finalement, on peut observer que les participants ayant répondu à l'appel une année après leur visite, viennent confirmer et approfondir leur ressentis sur les éléments influençant leur accès au musée et leur pouvoir d'agir pour l'améliorer. À la différence de la première collecte de données, on peut observer, sans pouvoir généraliser ces résultats, que les participants sont impliqués socialement dans un organisme communautaire. La connaissance des ressources et des possibilités d'action pour améliorer l'accès inclusif et travailler avec le musée pour réduire les obstacles, n'est possible que si les personnes connaissent ces possibilités.

Selon le modèle conceptuel du MDH-PHH, les interactions entre les facteurs environnementaux et les facteurs personnels produisent une situation de handicap ou de participation sociale (Fougeyrollas, 2010). La Mesure de la qualité de l'environnement (MQE) vise à évaluer l'influence de cette interaction sur la réalisation des activités courantes et rôle sociaux des personnes (Fougeyrollas, et al. 2008). Il semblerait qu'une année après les visites, l'environnement du musée pourrait possiblement être évalué plus favorablement qu'au moment de la réalisation de celle-ci. L'amélioration de l'accès inclusif dans l'environnement incite les personnes ayant des incapacités à revisiter le musée. Mais seulement si elles en ont connaissance. Ainsi, la communication est essentielle pour favoriser la participation des personnes ayant des incapacités. Ces dernières auraient pu vivre des situations de handicap lors de leurs précédentes visites et qui ne les incitent pas à y retourner, comme pour la participante n°8, mais dont la connaissance de certaines améliorations pourrait la convaincre d'y retourner.

4.5. Les limites méthodologiques de l'étude

Toutes recherches comportent des limites. Il est nécessaire de les connaître pour interpréter les résultats avec justesse. Tout d'abord, il faut souligner la petite taille de l'échantillon utilisé qui est une limite liée à la représentativité de toutes les différentes incapacités. Au total, quatorze personnes ont participé à l'étude (trois incapacités visuelles, deux incapacités auditives, six incapacités motrices et trois incapacités mixtes). Mais aucune personne ayant une incapacité de santé mentale n'a pu être recrutée. D'autre part, le participant n°13, ayant une incapacité visuelle totale, a été accompagné par l'étudiante chercheuse dans l'entièreté de sa visite alors que ce n'est pas un service proposé par le MNBAQ puisque, comme il l'a lui-même exprimé, la visite aurait été impossible sans cet accompagnement.

Par ailleurs, l'entièreté du musée n'a pas pu être évaluée par les participants. Le choix de sélectionner trois expositions a été fait en équipe pour observer si les mêmes facilitateurs et obstacles étaient présents pour tous ou s'ils étaient différents à partir de mêmes expositions ; mais également pour donner aux personnes la possibilité de choisir un thème de visite selon leurs goûts. Cependant, d'autres éléments facilitateurs ou obstacles auraient pu émerger dans d'autres expositions, ce qui limite nos conclusions aux espaces du MNBAQ visités et non à son entièreté. Cette recherche a une portée exploratoire. Elle vise à étudier la perception des éléments influençant les visites des personnes ayant des incapacités au Musée national des beaux-arts du Québec, afin de comprendre quels sont les enjeux liés à leur participation à la vie culturelle et sociale et le développement de leur pouvoir d'agir. Ces éléments limitent la transférabilité des résultats à d'autres musées, puisqu'il s'agit d'étudier l'interaction entre cet environnement (MNBAQ) et ces personnes (les participants), dont la représentativité est aussi limitée par la petite taille de l'échantillon.

Le taux de réponse à l'appel de l'étudiante, une année après la visite, n'a pas porté fruit pour la totalité des participants ; seulement 28.6% ont accepté de partager leur expérience culturelle pendant l'année qui a suivi leur participation à la recherche, ce qui limite les résultats de l'étude, à

long terme, de l'accès inclusif développement du pouvoir d'agir. Ce dernier concept ayant émergé de l'analyse des résultats, il aurait mérité d'être plus approfondi dans la collecte de données lors des visites. Ce qui pourra être une perspective à étudier pour les prochaines recherches.

Enfin, il est important de noter que cette étude a été réalisée en période de pandémie. Les services du musée, l'offre des expositions et la méthodologie de la recherche, ont dû être modifiés pour s'adapter à cette réalité.

5. Chapitre 5 : Discussion

Les résultats présentés dans cette recherche ont permis d'explorer les perceptions des personnes ayant des incapacités en ce qui concerne les éléments influençant l'accès inclusif et le développement de leur pouvoir d'agir en contexte de visite au musée. Le cadre théorique de cette recherche met de l'avant les liens étroits qui existent entre l'accès inclusif et l'*empowerment* des personnes ayant des incapacités. Les résultats de cette étude témoignent également des liens entre ces deux concepts. Ce chapitre porte sur la discussion des résultats afin de répondre à la question de recherche suivante : Quels sont les éléments influençant l'accès inclusif et le pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée ? Une synthèse des principaux résultats de cette étude sera présentée en lien avec différents écrits scientifiques qui entourent ce sujet. Dans la discussion, seulement les résultats les plus marquant représenté par chacune des périodes de la visite (avant, pendant et après) et qui influencent à la fois l'accès inclusif et le développement du pouvoir d'agir des personnes seront mis en lumière pour répondre à la question de recherche. Les perspectives pour l'intervention et pour la recherche seront ensuite détaillées. Finalement, une conclusion viendra clore ce mémoire de recherche.

5.1. L'accès inclusif dès la planification de la visite : une condition essentielle du développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités en contexte de visite au musée.

Le cadre théorique de cette étude met de l'avant les relations entre l'accès inclusif et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités. Les perceptions de ces dernières quant à l'accès inclusif du MNBAQ nous informent sur les possibilités qu'elles ont de développer leur pouvoir d'agir en lien avec l'environnement muséal. Plusieurs espaces ont été étudiés : le site Internet du musée, le transport, le stationnement, le musée dont trois expositions, la boutique, le café et les toilettes. La perception de l'accès inclusif des personnes ayant des incapacités sur ces différents espaces sont nécessaires afin d'obtenir une compréhension globale de la chaîne d'accessibilité liée à la réalisation de cette activité culturelle (Blaho-Ponce, 2013). Tout d'abord, la période d'avant la visite permet d'observer que des aspects liés à la planification de la

visite, à la recherche d'informations, à l'organisation du transport et au stationnement, représentent des éléments qui influencent de façon très importante l'accès inclusif du musée et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités.

L'accès à l'information favorisant la sécurité et l'autonomie des personnes

Le concept d'accès inclusif repose sur le respect de l'autonomie et des désirs des personnes, dans une perspective d'exercice des droits humains et d'inclusion sociale (Fougeyrollas, et al., 2015). Par conséquent, l'accès inclusif à un environnement vise à faciliter la participation des personnes ayant des incapacités dans leur participation sociale et culturelle (Fougeyrollas et al., 2015, Sophys-Véret, 2015). Les acteurs impliqués de près ou de loin dans la conception, le design, les aménagements, les éléments technologiques, l'infrastructure ou encore les services du MNBAQ, de ses expositions et de son environnement extérieur, ont une responsabilité quant à la participation culturelle, sociale et le développement des compétences des personnes ayant des incapacités (Le Bossé, 2003 ; Fougeyrollas, et al., 2015), dans le contexte de leur visite au musée.

D'une part, pour favoriser l'autonomie, il est nécessaire pour les personnes d'avoir facilement accès aux informations liées à l'accessibilité des lieux (Saint-Louis, 2021, Sophys-Véret, 2015), lors de la préparation de leur visite. L'accès à l'information fait partie des ressources requises pour favoriser le développement du pouvoir d'agir des individus (Le Bossé, 2003). Le site Internet du MNBAQ représente une source potentielle d'informations pour que les personnes ayant des incapacités puissent anticiper la présence de services ou d'aménagements répondant à leurs besoins. Pourtant, peu de personnes ont réussi à trouver les informations liées à l'accessibilité sur le site Internet du musée. Par exemple, la synthèse vocale ne fonctionnait pas pour les personnes ayant des incapacités visuelles, tandis que d'autres participants auraient aimé profiter d'un onglet nommé « accessibilité » car il a été difficile de trouver des informations à ce propos dans l'onglet « renseignements ». Quelques informations étaient donc disponibles sur le site Internet du musée mais il était difficile d'y accéder. L'accès à une information fiable et descriptive sous-entend la communication d'informations précises sur les conditions d'accès au musée, afin de permettre aux personnes ayant des incapacités de juger par elles-mêmes si une installation leur conviendra (Blaho-Ponce, 2013).

D'autre part, l'accessibilité et la sécurité dans les déplacements sont des éléments clés de l'accès inclusif pour promouvoir la participation à la vie culturelle et sociale des personnes ayant des incapacités (Blaho-Ponce, 2013 ; Kreis, 2012 ; Saint-Louis, 2021). Le transport adapté a été utilisé par la moitié des participants (50%) et un débarcadère de la STAC se trouve également devant cette entrée principale du Pavillon Pierre Lassonde. Il fait partie des éléments facilitateurs. Néanmoins, les éléments relevés par les participants conduisent à admettre que des améliorations sont nécessaires pour faciliter une plus grande autonomie possible dans l'accès pour tous (Blaho-Ponce, 2013).

L'emplacement du musée et du stationnement

L'emplacement et les horaires d'ouverture du MNBAQ n'ont pas été perçus comme des obstacles par les personnes, puisque ce sont des horaires d'ouverture habituels qui sont proposés. Situé à proximité des plaines d'Abraham, proche du centre-ville de Québec, le musée est accessible en transport en commun, transport adapté, taxi, vélo et en véhicule personnel. Cependant, comme il a été mentionné par l'ensemble des participants se déplaçant en voiture personnelle, les places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap ne sont pas disponibles à proximité de l'entrée principale du Pavillon Pierre-Lassonde, ce qui en fait un obstacle majeur pour les personnes souhaitant se rendre au musée avec leur propre véhicule. Certains auteurs démontrent qu'une trop longue distance de marche peut constituer, pour les personnes ayant des incapacités, un obstacle majeur à l'accessibilité rendant les déplacements non sécuritaires et susceptibles de provoquer des accidents (Blaho-Ponce, 2013 ; Saint-Louis, 2021), d'autant plus en hiver, au Québec. Entre le stationnement et l'entrée principale du Pavillon Pierre-Lassonde, quatre cents mètres de marche sont nécessaires sur un terrain en pente. Les personnes se déplaçant en voiture représentaient 50% de l'échantillon et ont unanimement soulevé ce point comme étant un obstacle incompatible avec le concept d'accès inclusif. Pour comprendre ce choix du MNBAQ, et nuancer cet obstacle, il est important de revenir à l'histoire du musée. Historiquement, l'entrée principale du musée était située au Pavillon central et le stationnement, datant de cette époque, a été pensé pour être accessible en fonction de l'entrée du Pavillon Central, et non de celle du pavillon Pierre Lassonde qui n'existait pas encore. Cependant, cette nouvelle entrée comporte des avantages liés à l'accessibilité. D'une part, pour les personnes se déplaçant en transport collectif, les arrêts des

autobus sont situés juste devant l'entrée de ce pavillon. D'autre part, elle est également accessible pour les personnes utilisant les services de transport adapté, puisque le débarcadère est également situé devant l'entrée de ce nouveau pavillon. Malgré cette nuance, l'inaccessibilité du stationnement par rapport à l'entrée principale, a marqué négativement la visite de la participante n°9, à tel point qu'elle a indiqué, un an après, ne pas être retournée au MNBAQ pour cette raison principale, l'utilisation de son véhicule personnel étant un aspect essentiel de son autonomie. Le point de vue de cette participante se confirme dans les écrits scientifiques. Le manque d'accessibilité aux différents réseaux de transport et la peur associée au risque de glissade ou de chute sur un trottoir ou une chaussée endommagée, enneigée ou glacée, sont des risques que peu de personnes ayant des incapacités peuvent se permettre de prendre (Saint-Louis, 2021). Tout comme le stationnement pour cette participante, d'autres obstacles liés à l'accès constituent également un frein au développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités lors de leur visite au musée.

Le coût du stationnement est un élément important à prendre en considération, puisque les frais nécessaires à la réalisation d'une visite au MNBAQ peuvent être beaucoup plus importants selon les besoins des personnes ayant des incapacités. Pour illustrer cette affirmation, les participants n°4 et n°5 ont besoin de l'aide constante d'une accompagnatrice. Celle-ci étant rémunérée par le couple, son salaire s'ajoute aux frais du billet d'entrée, du transport en voiture et du stationnement. Le musée proposait déjà la gratuité du billet aux accompagnateurs de personnes ayant des incapacités, mais le coût global d'une visite constitue un obstacle pour certains participants.

La sortie culturelle au musée demande une préparation importante combinant la recherche d'informations sur l'établissement et sur l'offre de services du MNBAQ, la réservation, la recherche d'un accompagnateur, l'organisation du trajet, l'accueil à l'arrivée (Sophys-Véret, 2015). Mais alors que la découverte, le plaisir, l'apprentissage et l'attractivité du musée font partie des attentes des personnes ayant des incapacités, la sortie culturelle peut être vécue comme une contrainte et demander beaucoup d'énergie avant même d'avoir eu accès aux œuvres (Sophys-Véret, 2015). Ces étapes de la chaîne d'accessibilité sont donc décisives pour faciliter l'accès inclusif et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités (Blaho-Ponce, 2013) car si cette étape de l'avant n'est pas facilitée, elle risque d'empêcher la réalisation de l'activité (Sophys-Véret, 2015).

5.2. L'accès inclusif et les occasions d'*empowerment* à l'intérieur du musée

La circulation dans le musée

En ce qui concerne la circulation dans l'espace intérieur du MNBAQ, les personnes ont trouvé que la circulation dans les trois expositions proposées n'avait pas posé de difficulté. Les espaces sont suffisamment larges entre les œuvres. Cependant, en dehors des expositions, les escaliers du Pavillon Pierre Lassonde et du Passage Riopelle représentent une barrière psychologique pour certains participants laquelle pourrait être facilement atténuée par un élément de signalisation permettant de voir rapidement la localisation des ascenseurs. Les difficultés liées à l'utilisation de l'ascenseur du Passage Riopelle pour les personnes se déplaçant en quadriporteur est aussi un élément soulevé comme un obstacle, puisque celles-ci ne pouvaient pas accéder au seul bouton pour choisir l'étage. Pour continuer, concernant les toilettes, elles ont été difficiles d'accès pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant et en quadriporteur mais n'ont pas posées de difficultés majeures pour les personnes ayant d'autres types d'incapacités (visuelle, auditive, intellectuelle). La boutique et le Café Quebecor ont présenté des enjeux pour la circulation en fauteuil roulant manuel et électrique ainsi qu'en quadriporteur. Par ailleurs, les portes séparant les expositions des autres espaces ont été décrites comme « lourdes et difficiles à ouvrir » (participante n°3) mais dans la plupart des situations, un agent de sécurité, un employé ou un autre visiteur offraient d'ouvrir et de tenir les portes pour les personnes présentant des incapacités motrices. Cette sollicitude se situe dans la dimension de l'acceptabilité selon le modèle de l'accès inclusif car cette dimension est d'ordre socioculturel et permet de mesurer les relations entre les employés, les personnes ayant des incapacités et également l'ensemble des clients (Fougeyrollas, et al. 2015). En effet, il serait intéressant de savoir si ces agents de sécurité offrent volontairement cette assistance aux personnes ayant des incapacités parce que (1) elle fait partie de leurs valeurs, ou bien (2) ce mandat est inscrit dans leur fiche de poste. Dans le premier cas, la dimension de l'acceptabilité permet de mesurer l'accès des personnes ayant des incapacités ; dans le second cas, ce serait davantage la dimension de l'adaptabilité qui serait plus appropriée : en inscrivant ce point dans leur poste, le musée reconnaîtrait ici que les portes d'entrée des expositions ne sont pas accessibles et offrirait ce service pour les ouvrir par les agents de sécurité. De ce fait, l'expérience des participants avec les employés

du musée et avec les autres visiteurs a été positive, à l'exception de deux participants qui ont été surpris par l'accueil froid et directif de l'agent de sécurité. Les compétences et les attitudes des employés ont été évalué au regard de l'expérience des personnes auprès d'eux ; ainsi, 85.7% des participants se sont sentis respectés par les employés et à leur aise avec les autres visiteurs lors de leur visite. A ce propos, la nécessité de la formation et de la sensibilisation des professionnels de la culture est relevée dans les écrits scientifiques ; il est important que les employés soient formés à l'accueil de personnes ayant des incapacités pour « vaincre les crispations liées à la méconnaissance » (Sophys-Véret, 2015, p.92) ce qui représente un élément influençant la levée des obstacles liés à la méconnaissance des situations de handicap (Sophys-Véret, 2015 ; Plaisance, 2015) et permettant de construire un projet de musée accessible et bienveillant (Sophys-Véret, 2015).

L'accès au contenu

Selon les sept principes de la conception universelle, il est important que la communication des informations soit accessible à tous, peu importe les capacités visuelles, auditives ou intellectuelle (Erkiliç, 2011, Lamoureux, 2021, Saint-Louis 2021), pour favoriser une expérience de visite enrichissante et significative. Toutefois, les textes entourant les œuvres n'étaient pas lisibles facilement pour la majorité des participants de par la petite taille des écritures, les reflets dû à leur couleurs métalliques, leurs contrastes de celles-ci avec le mur blanc et la luminosité de l'éclairage à l'intérieur des expositions ainsi que l'absence de leur lecture dans l'audioguide. Le rapport KEROUL ne mentionne pas de normes concernant la taille des polices pour les textes à utiliser dans des expositions muséales, mais 42.9% des participants à l'étude ont été insatisfaits par l'accès au contenu parce qu'il était difficile de lire les textes explicatifs qui étaient affichés sur les murs. Pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel ou électrique ou encore en quadriporteur, les multiples déplacements nécessaires, pour se rapprocher des textes afin de réussir à les lire puis s'en éloigner pour contempler les œuvres, les a obligés à regarder partout autour d'eux pour ne pas bousculer les autres visiteurs. Les manœuvres de leur fauteuil roulant étaient donc difficiles mais nécessaires, pour accéder au contenu : les personnes devaient (1) reculer pour prendre de la distance par rapport à l'œuvre afin de l'observer dans son entièreté, (2) s'avancer au risque de « rentrer les pieds dans le mur » (participant n°5) pour pouvoir lire les textes explicatifs, (3) se déplacer en longeant le mur et en se contorsionnant au risque de provoqué des douleurs au dos. Ces éléments

soulevés par les personnes ayant différentes incapacités sont soutenus par les écrits scientifiques au sujet des éléments influençant l'accès inclusif et le développement du pouvoir d'agir. Au-delà de l'accessibilité de l'espace, l'accès aux contenus culturels est un enjeu de taille puisque chacun doit pouvoir, s'il le souhaite, pouvoir découvrir les expositions, être touché ou inspiré par des œuvres et leurs explications (Kreis, 2012 ; Sophys-Véret, 2015). Ainsi, les dispositifs de médiation sont tout à fait essentiels pour favoriser la qualité de l'accès à cet apprentissage (Sophys-Véret, 2015). Les modes de présentations peuvent recourir aux cinq sens, comme le propose le concept de design inclusif, afin de répondre aux besoins du plus grand nombre de personnes possibles (Erkiliç, 2011 ; Rocques et al., 2011). La conception universelle fait également partie de ce mouvement de bienveillance dans les musées (Porcedda, et al., 2021). Elle consiste à concevoir des objets ou des espaces utilisables par toutes les personnes, sans nécessiter d'adaptation ou de conception différente (Erkiliç, 2011). Ainsi, la création de dispositifs qui rendent accessible le contenu d'une exposition pour des personnes ayant des incapacités, permettrait à tous les visiteurs de bénéficier d'une expérience améliorée (Houriez, et al. 2013 ; Kreis, 2012). La conception universelle s'inscrit alors dans une dynamique d'égalité des chances qui permet un accès inclusif et la réalisation des activités et des aspirations des personnes (Fougeyrollas, et al., 2019). Alors que certains participants à l'étude veulent être avec et comme tous les autres visiteurs, d'autres auraient aimé que le musée prévoit des outils de médiation spécifiques à leurs besoins et favorisant l'accès inclusif. Cette ambivalence est également présente dans d'autres études (Sophys-Véret, 2015 ; Plaisance, 2015). Cependant dans une perspective de développement du pouvoir d'agir, la liberté de choisir l'outil de médiation convenant à ses aspirations et à ses besoins favoriserait l'autonomie et la participation des personnes ayant des incapacités (Kreis, 2012, Sophys-Véret, 2015).

L'accompagnement

La réalisation d'une activité de loisir en étant accompagné est une approche largement utilisée par les personnes ayant des incapacités, qui bénéficient alors d'une aide personnalisée. L'accompagnateur permet de soutenir les personnes dans leur participation sociale et culturelle afin qu'elles vivent « une expérience culturelle inclusive et enrichissante » (Carbonneau, 2015, p.4). Selon le modèle de l'accès inclusif, la présence de l'accompagnateur correspond aux dimensions de la disponibilité (composante environnementale), de l'acceptabilité (attitudes, valeurs, représentations et compétences), de l'utilisabilité (satisfaction des utilisateurs) et de la

compréhensibilité (compétences permettant de faire des choix éclairés) (Fougeyrollas et al., 2019). En effet, l'accompagnateur participe notamment à l'accès à l'information ainsi qu'à la compréhension de cette information (Ruel et al., 2019). Son rôle est pluriel et s'adapte aux besoins de chaque personne : il peut offrir une présence rassurante dans un environnement méconnu ainsi qu'être un guide physique pour se diriger dans l'environnement du musée, un soutien dans la compréhension du contenu de l'exposition ou encore, un facilitateur d'accessibilité (Sophys-Véret, 2015). Pour certaines personnes, c'est la présence d'un accompagnateur qui rend possible l'expérience de la visite muséale. Ces affirmations semblent corroborées par les participants à la recherche. Parmi les quatorze participants à l'étude, deux personnes vivant en couple et ayant tous les deux des incapacités motrices, étaient accompagnées d'une accompagnatrice rémunérée, celle-ci intervenant auprès du couple quotidiennement. Sa présence était essentielle, puisque ces personnes vivent avec des capacités très restreintes. Par ailleurs, seulement une femme a effectué sa visite seule. Les autres personnes sont venues en couple, en famille, entre amis, ces proches jouant le rôle d'accompagnateurs. Le participant n°1 estime que même s'il avait été autonome dans l'activité culturelle, le partage de cette expérience avec une tierce personne est important ; ce partage lui permet d'apprendre, d'échanger, de socialiser, de créer des liens. Le musée représente pour lui le moyen d'accroître ses connaissances et de vivre un moment agréable et valorisant avec d'autres personnes. Ce participant, qui a une incapacité visuelle, était accompagné d'une bénévole d'un organisme communautaire.

La méthodologie de recherche reposait en partie sur l'observation participante. La présence de l'équipe de recherche jouait également le rôle d'accompagnateur pour (1) découvrir un lieu inconnu pour certains participants, (2) participer à une activité de recherche permettant l'amélioration des lieux pour d'autres, (3) avoir un guide lors des visites, notamment pour le participant n°13. L'organisation des visites par l'équipe a permis pour certains participants de réaliser leur première visite au MNBAQ. En effet, au regard de la perspective subjective des participants à l'étude, des éléments liés aux habitudes de vie et aux représentations sociales des personnes sont apparus au sujet des visites au musée. Par exemple, la participante n°3 était stressée par son apparence physique et vestimentaire avant d'effectuer la visite, puisque celle-ci n'avait jamais visité de musée d'art auparavant. Sa perception apporte une interrogation sur les représentations sociales véhiculées par la société comme étant une activité réservée à une élite. Comme le mentionnait Kreis (2012), les missions du musée ont évolué depuis une quarantaine d'années et ont été obligés de se réinventer (Schiele, 2019) pour bénéficier d'une plus grande visibilité et attirer de nouveaux visiteurs (Gob et

Drouget, 2021). Les missions d'éducation et d'animation sont les plus récentes et agissent comme moteur de la vie culturelle (Chenu, 2018). Malgré cette évolution, il apparaît que les participants n'ayant jamais visité le musée ne se sentaient pas suffisamment à l'aise pour franchir le pas de leur propre initiative ; la participation à cette recherche constituait une occasion pour eux de découvrir ce musée, tout en étant guidé et accompagné. Selon la participante n°3, la déconstruction de ces préjugés devrait passer par une plus grande communication des musées sur les chaînes de publicité, à la télévision, à la radio, pour présenter les musées et montrer que toutes les personnes ont leur place dans la vie culturelle et sont les bienvenues comme visiteur, et en présentant également les outils de médiation offerts sur leur site internet (Participante n°3). Pour rappel, la dimension de l'utilisabilité renvoie à la satisfaction à l'égard de l'accès et de l'expérience vécue au musée et l'adaptabilité rappelle que la personne possède des forces et des moyens, tout comme l'environnement, pour améliorer sa satisfaction. L'utilisabilité désigne la facilité, incluant la dignité, avec laquelle une personne interagit avec son environnement pour réaliser son activité (Fougeyrollas, 2015 ; 2019). D'un autre côté, la dimension de l'adaptabilité permet de répondre aux besoins des personnes grâce à la réalisation d'interventions ponctuelles et individualisées (Fougeyrollas, 2014 ; 2015). Elle vise alors à combler l'écart entre les normes présentes dans le macro-environnement et l'expérience subjective de chaque personne. Ces deux dimensions apportent donc une perspective plus subjective se situant sur les plans micro-personnel et méso-communautaire (Fougeyrollas, 2015). Un des moyens de l'adaptabilité qu'il a été nécessaire de réaliser pendant la recherche a été celle de l'accompagnement. L'étudiante chercheuse qui a accompagné tout au long de l'exposition le participant n°13 ayant une incapacité visuelle totale, elle a lu, décrit et commenté toutes les œuvres de Picasso pour, premièrement, effectuer et guider sa visite et, deuxièmement, rendre cette visite intéressante, stimulante et significative. Cet accompagnement non-offert par le musée au moment de la recherche, a totalement changé l'issue de l'activité pour ce participant qui n'aurait eu accès qu'à l'audioguide et à un espace dans lequel se jouait une animation audio de l'exposition, lesquels commentaient tous les deux la vie de Picasso et non ses œuvres exposées. Le participant n°1 avait lui-même contacter une bénévole d'un organisme communautaire pour l'accompagner et le guider pendant sa visite, à la différence du participant n°13 pour qui sa connaissance des services communautaires existant à Québec est plus étoffée. D'ailleurs, le participant n°1 a saisi cette expérience de visite au musée pour travailler avec le musée à la mise en place de ce service adapté pour les personnes ayant des incapacités visuelles. C'est donc là que s'incarne le développement du pouvoir d'agir des personnes, dans ses dimensions individuelles et communautaires, comme un pouvoir de surmonter ou de supprimer les obstacles pour soi-même et pour sa communauté, dans le contexte d'une visite au musée. Être en mesure

d'agir signifie avoir les moyens de se mettre en action (Le Bossé, 2003), ce qui nécessite de réunir les ressources individuelles et collectives pour accomplir cette action.

5.3. Et après ? L'implication des visiteurs ayant des incapacités dans l'amélioration de l'accès inclusif au musée : une nouvelle voie du développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités.

Les éléments facilitateurs et les obstacles sont des marqueurs qui influencent la participation à la vie culturelle des personnes, « il faut que le jeu en vaille la chandelle » (participant n°5). Les quatre participants ayant répondu à l'appel une année après leur visite, ont eu trois expériences différentes à la fois dans leur visite, mais également dans leur utilisabilité pendant l'année. Les participants n°4 et n°5 subissent les conséquences d'un coût financier et organisationnel trop important qui les empêchent, malgré leur souhait, de planifier une nouvelle visite. La participante n°8 est demeurée sous le choc de l'emplacement du stationnement, trop loin de l'entrée, et ne souhaite pas y retourner pour cette raison. Elle déplore également le manque de communication du MNBAQ sur les améliorations qui ont été faites pendant l'année qui ne l'incitent pas à donner une nouvelle chance à ce musée, tout comme les participants à l'étude de Sophys-Véret (2015) s'en plaignaient également. Quant au participant n°1, ayant vécu une visite commentée avec l'accompagnement d'une bénévole, il s'est investi toute l'année à travailler avec le MNBAQ et un organisme communautaire pour agir sur l'amélioration de l'accessibilité aux personnes ayant des incapacités visuelles. L'ouverture au changement joue un rôle essentiel dans l'appropriation et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités qui peuvent se sentir entendues, reconnues dans l'expertise de leur incapacité et dans la création des outils de médiation adaptés. Finalement, l'équipe travaillant sur l'accès inclusif du musée composée entre autres, des personnes ayant des incapacités, est une avancée majeure instaurant une dynamique d'amélioration de l'accès inclusif « par et pour » les personnes et les collectivités. L'*empowerment* revêt alors sa dimension organisationnelle qui vise à réduire les obstacles à l'accès inclusif et les inégalités sociales dans l'accès à la culture des personnes ayant des incapacités (Le Bossé, 2003).

Au regard de leur expérience, ces trois formes d'utilisabilité montrent à quel point les éléments influençant l'accès inclusif vécu lors de leur visite, influencent le développement de leur pouvoir d'agir dans le futur. Il est possible de conclure que les dimensions d'adaptabilité et d'utilisabilité viennent évaluer l'expérience vécue par les personnes en regard des quatre premières dimensions de l'accès (disponibilité, accessibilité, acceptabilité et abordabilité). Leur capacité d'agir se situe également sur ces deux dimensions. La proportion entre les obstacles vécus et le plaisir ressenti devient alors le meilleur indicateur pour percevoir l'influence de l'accès inclusif sur la participation culturelle. Le musée a également le pouvoir de faire diminuer ses obstacles afin de favoriser le plaisir de ses visiteurs ayant des incapacités, lors de la mise à jour de son plan d'action sur l'accessibilité, plan obligatoire pour une société d'État comme le MNBAQ. Le travail en collaboration entre le MNBAQ et les organismes communautaires s'avère être un élément influençant le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités. La reconnaissance de l'expertise des personnes ayant des incapacités pour améliorer l'accès inclusif et les outils de médiation culturelle est importante et paraît indispensable.

5.4. Perspectives en intervention sociale

Les données recueillies dans le cadre de cette recherche permettent de mettre de l'avant des défis potentiels pour l'intervention sociale avec les personnes ayant des incapacités, notamment dans le développement du pouvoir d'agir des personnes en vue de l'amélioration de l'accès inclusif des institutions culturelles et muséales. Selon l'approche du Développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités, les inégalités d'accès et de distribution des ressources (financières, matérielles, informationnelles, etc.) engendrent l'essentiel des problèmes sociaux (Le Bossé, 2007). La solution à ces problèmes passe donc par des changements structurels inéluctables (Le Bossé, 2007). Si ces changements dépassent largement les champs d'action des intervenants sociaux, ils font tout de même partie intégrante de leur mission (Le Bossé, 2007). À ce titre, l'intervention sociale a pour mission l'ouverture des droits humains et sociaux, dont l'accès à la culture fait partie intégrante. L'intervenant social doit aussi également accompagner l'expression et le dépassement des problématiques sociales individuelles et en appréhender à la fois ses causes et ses effets en s'appuyant sur les forces des personnes (Le Bossé, 2007). L'accompagnement des personnes dans une perspective d'*empowerment* vise (1) à identifier, avec les personnes, les obstacles personnels ou

environnementaux qui les empêchent dans le développement de leur pouvoir d’agir, puis à les soutenir dans les changements qu’elles souhaitent apporter à leur propre réalité afin d’encourager leurs capacités d’agir (Le Bossé, 2007). Le musée peut être un support de l’intervention sociale auprès des personnes : lieu favorisant l’apprentissage, la confiance en soi et le bien-être propice au développement de compétences individuelles, artistiques, culturelles ou relationnelles. L’accès inclusif au musée peut également être soutenu par des initiatives citoyennes et que les intervenants sociaux pourraient accompagner dans les projets, la création de partenariats et la mobilisation des personnes, avec pour objectif, la participation sociale et le développement du pouvoir d’agir.

La promotion et la reconnaissance des activités culturelles par les intervenants sociaux, notamment à travers les organismes communautaires, les liens avec les familles des personnes ayant des incapacités, peuvent également favoriser le partage d’activités enrichissantes et significatives en-dehors des activités sportives adaptées qui sont plus souvent proposées aux personnes, et ce, parce que les entraîneurs ont une formation de base en accessibilité sportive contrairement aux médiateurs et animateurs culturels. La formation de ces derniers par les personnes ayant des incapacités peut aussi être envisagée comme perspectives de développement du pouvoir d’agir en intervention sociale.

Enfin, la création de groupes de travail tels que des comités composés de visiteurs ayant des incapacités, de bénévoles, d’employés du musée et d’intervenants sociaux afin de coconstruire des adaptations et des outils de médiation culturelle universellement accessibles pour tous les visiteurs et visant le développement du pouvoir d’agir des personnes et des collectivités dans une dimension communautaire et organisationnelle.

5.5. Perspectives en recherche

Bien que l’accès inclusif au musée soit présent comme étant favorable au développement du pouvoir d’agir des personnes ayant des incapacités dans les écrits scientifiques (Calvès, 2009 ; Sophys-Véret, 2015), il existe une grande diversité de paramètres qui influencent l’accès inclusif et

le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au musée. Il est donc nécessaire de continuer de porter un intérêt à la manière dont le musée peut répondre aux besoins de ses visiteurs.

D'une part, cette étude étant de portée exploratoire, les résultats de celle-ci ne peuvent avoir la prétention de se généraliser. Il serait donc intéressant de réaliser une étude plus approfondie dans différents musées du Québec afin d'observer si les éléments influençant l'accès inclusif et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte de visite au musée se ressemblent, se complètent ou diffèrent, selon les situations de chacun. D'autre part, le lien avec les organismes communautaires a été soulevé par un des participants, il serait intéressant d'explorer le potentiel d'une collaboration entre les musées et les organismes communautaires ainsi qu'avec les acteurs du milieu tels que les services de transports en commun et de transports adaptés, afin d'explorer les éléments dans la même perspective de la chaîne d'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013 ; Sophys-Véret, 2015). De plus, tel que mentionné par la participante n°8 lors de la recherche : « il y a des pharmacies à Québec qui sont totalement inaccessibles en fauteuil roulant, alors il y a beaucoup de travail à faire pour l'accessibilité au Québec ». Il serait donc intéressant d'explorer cela à partir des questions de recherche suivantes : Quels sont les pouvoirs d'agir des personnes ayant des incapacités dans l'amélioration de l'accès inclusif des institutions culturelles, sociales et de santé ? Quels sont les moyens d'action des organismes communautaires intervenant avec les personnes ayant des incapacités pour soutenir le développement de leur pouvoir d'agir et lever les obstacles liés à l'accès inclusif des institutions culturelles, sociales et de santé, à Québec ?

La perspective des personnes ayant des incapacités, leur expérience et leur expertise doit tout de même rester au cœur des recherches portant sur ce sujet. La participation à la recherche étant le premier pas de l'évaluation de l'accès inclusif est un potentiel révélateur du développement du pouvoir d'agir des personnes. Il serait pertinent que les personnes ayant des incapacités soient intégrées au processus de recherche dès le départ et coconstruisent avec les chercheurs, les axes à explorer.

Conclusion

Ce mémoire a exploré les éléments influençant l'accès inclusif et le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités dans le contexte d'une visite au Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ) telle que perçue par quatorze personnes ayant des incapacités. Celles-ci avaient des incapacités différentes : motrices, visuelles, auditives, langagières et mixtes. La finalité de cette étude était d'accéder à leurs perceptions sur ce thème et d'appréhender les éléments facilitateurs et les obstacles liés aux dimensions de l'accès inclusif et du développement du pouvoir d'agir qui composaient le cadre théorique de cette étude. Une méthodologie qualitative a été déployée en raison de l'importance accordée aux perceptions des participants. L'observation participante des visites au MNBAQ et l'entrevue structurée par questionnaire ont été privilégiées pour obtenir un aperçu complet de leur visite qui suivait la chaîne d'accessibilité : avant, pendant et après la visite d'une exposition de leur choix. Les résultats obtenus suggèrent que les éléments influençant l'accès inclusif, influencent également le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités.

Dans un premier temps, l'étape avant la visite est décisive pour la réalisation de l'activité culturelle. Les éléments liés à la recherche d'informations, à l'organisation du transport, à la recherche d'un accompagnateur sont des éléments qui influencent dès le départ l'accès au musée. En suivant ce parcours, les visites ont aussi permis de mettre en lumière les éléments qui constituent un obstacle majeur à l'accès inclusif tel que la localisation du stationnement du MNBAQ qui se trouve être trop éloigné de l'entrée principale du Pavillon Pierre Lassonde.

Dans un second temps, la circulation dans le musée, l'accès au contenu des expositions et l'accompagnement des personnes ayant des incapacités facilitent l'accès inclusif et peuvent présenter des opportunités de développement du pouvoir d'agir. La visite culturelle favorise l'apprentissage, le partage d'une activité enrichissante, valorisante et significative, le bien-être des personnes.

Enfin dans un troisième temps, l'implication des personnes dans les organismes communautaires est déterminante pour favoriser le développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités sur les obstacles qu'elles rencontrent. Leur rôle mériterait une plus grande étude. Ainsi, dans cette perspective, le musée devient également un acteur du développement du pouvoir d'agir des personnes ayant des incapacités ainsi que des collectivités. Il s'engage dans sa propre transformation muséale et ce, dans une démarche de bienveillance et d'ouverture au monde (Gagnon, 2016). Tel que mentionné dans sa nouvelle définition (ICOM, 2022), la volonté du musée et particulièrement celle du MNBAQ, est d'offrir des conditions favorables à l'accueil de tous les publics afin qu'ils vivent des expériences culturelles enrichissantes et significatives.

Enfin, la défense des droits des personnes ayant des incapacités reste nécessaire afin de continuer à promouvoir l'accès inclusif à long terme et de façons coordonnées avec les différents acteurs concernés par la chaîne d'accessibilité (Blaho-Ponce, 2013 ; Kreis, 2012).

Bibliographie

- Adams, R. (2003). *Social Work and Empowerment* (3rd ed.). Palgrave Macmillan
- Blaho-Ponce, C. (2013) La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap. *Téoros* 32(2) 23p. <http://journals.openedition.org/teoros/2509>
- Bougenies, F. Houriez, J. Houriez, S. et Leleu-Merviel, S. (2015) « Musée pour tous : un dispositif de découverte dans les murs et son évaluation », *Culture & Musées* 115-139. <https://doi.org/10.4000/culturemusees.343>
- Calvès, A. (2009). *Empowerment : généalogie d'un concept clé du discours contemporain sur le développement*. *Revue Tiers Monde*, 200, 735-749. <https://doi.org/10.3917/rtm.200.0735>
- Carbonneau, H. (2015). Pour une expérience de loisir inclusive. *Observatoire québécois de loisir*, 12 (11) 1-4. <https://www.aqlph.qc.ca/app/uploads/2018/05/POUR-UNE-EXP%C3%89RIENCE-DE-LOISIR-INCLUSIVE.pdf>
- Cefaï, D., Boukir, K., Ghis Malfilatre, M. & Véniat, C. (2019). Présentation : en quoi le pragmatisme nous aide-t-il à mieux expliquer et comprendre les problèmes publics ? *Sociologie et sociétés*, 51(1-2), 5–31. <https://doi.org/10.7202/1074729ar>
- Centre National de Recherche Textuelle et Lexicale. Définition de bienveillance [consulté le 04 avril 2021] <https://www.cnrtl.fr/definition/bienveillance>
- Chenu, R. (2018) Musée et handicap : les freins de l'accessibilité. Une enquête auprès de 127 musées, *Culture et Musées*, 31, 207-209 <https://doi.org/10.4000/culturemusees.2140>
- Cloutier, E. Grondin, C. Lévesque, A. (2018) *Enquête canadienne sur l'incapacité. Guide des concepts et méthodes*. Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2018001-fra.htm>
- Conseil international des musées [ICOM]. (2022, 24 août) L'ICOM approuve une nouvelle définition de musée. <https://icom.museum/fr/news/licom-approuve-une-nouvelle-definition-de-musee/>
- Conseil international des musées [ICOM] (2017). La définition du musée. https://icom.museum/wp-content/uploads/2018/07/2017_ICOM_Statuts_FR.pdf
- Organisation des Nations Unies. (2006) *Convention internationale des droits des personnes handicapées*. <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>
- Cossette, S. (2010). De la recherche exploratoire à la recherche appliquée en sciences infirmières : complémentarités et finalités. *Recherche en soins infirmiers*, 102, 73-82. <https://doi.org/10.3917/rsi.102.0073>

- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4e éd.). Thousand Oaks, Californie : SAGE Publications.
- Creswell, J.W. et Poth, C.N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among five approaches* (4e éd.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications Inc.
- Denzin, N. K. et Lincoln, Y. S. (2008) *Strategies of qualitative inquiry* (Vol. 2). Sage.
- Eidelman J. (2017) *Inventer des musées pour demain. Rapport de la mission Musées XXIe siècle*, Paris, La Documentation française, p.79.
- Erkiliç, M. (2011). Conceptual Challenges Between Universal Design and Disability in Relation to the Body, Impairment, and the Environment Where Does the Issue of Disability Stand in the Philosophy of UD?. *METU Journal of the Faculty of Architecture*, 181-203. <https://doi.org/10.4305/metu.jfa.2011.2.9>
- Ferland, C. (2018) L'Office des personnes handicapées du Québec, agent de changements sociaux, depuis 40 ans ! *Cahier-souvenirs*. Office des personnes handicapées du Québec. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3697892>
- Fougeyrollas, P. (2010). *La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap*. Les Presses de l'Université Laval.
- Fougeyrollas, P. (2019, 5 novembre). *Passer de l'utopie de l'accessibilité universelle à une application plus concrète de l'accès inclusif* [Présentation PowerPoint] <https://fdocuments.fr/document/passer-de-lautopie-de-laaccessibilit-universelle-une-application-passer.html?page=5>
- Fougeyrollas, P. Beauregard, L. Gaucher, C. Boucher, N. (2004). L'inaccessibilité aux services et aux compensations financières pour les personnes qui ont des incapacités et leurs proches : le point de vue d'organismes de défense des droits. *Développement humain, handicap et changement social. Revue internationale sur les concepts, les définitions et les applications*. CIRRI, IRDPQ, RIPPH 13(1-2) 75-85 https://ripph.qc.ca/wp-content/uploads/2017/11/2004_Revue_integration_parti_sociale_inclusion_vol_13_no_1-2_oct_2004_tr.pdf#page=11
- Fougeyrollas, P., Boucher, N., Fiset, D., Grenier, Y., Noreau, L., Philibert, M., Gascon, H., Morales, E. & Charrier, F. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 5–28. <https://doi.org/10.7202/1086792ar>
- Fougeyrollas, P, Fiset, D. Dumont, I. Grenier, Y. Boucher N. et Gamache S. (2019). Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle

- pour le développement d'environnements inclusifs. *Développement humain, handicap et changement social*, 25 (1) : 161-175. <https://doi.org/10.7202/1085774ar>
- Fougeyrollas P., Grenier, Y., Boucher, N., Vincent, P., & Hazard, D. (2014). Participation des personnes en situation de handicap à la gouvernance locale : Comment mesurer l'impact des stratégies de développement local inclusif ? Recension des concepts utiles. *Revue Développement humain, handicap et changement social, RIPPH (Numéro hors-série)*, 29-35 <https://doi.org/10.7202/1086793ar>
- Fougeyrollas, P., Noreau, L., St Michel, G. et Boschen, K. (2008) *Mesure de la qualité de l'environnement, (MQE)*, version 2.0. Québec, RIPPH <https://ripph.qc.ca/documents/mqe/quest-ce-que-la-mqe/#:~:text=La%20Mesure%20de%20la%20qualit%C3%A9,et%20de%20leurs%20limites%20personnelles>
- Fourez, G., et Larochelle, M. (2002). Avant-propos. L'épistémologie, qu'est-ce ? [1]. Dans : G. Fourez & M. Larochelle (Dir), *Apprivoiser l'épistémologie* (pp. 9-22). Louvain-la-Neuve, Belgique: De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.fourez.2002.01.0009>
- Gagnon, É. (2016) Care. *Anthropen. Éditions des archives contemporaines*. 12-18. <https://doi.org/10.17184/eac.anthropen.031>
- Garrau, M. et Le Goff A. (2010) *Care, justice et dépendance. Introduction aux théories du Care. Collections « Philosophies », Paris, Presses Universitaires de France.*
- Gilligan C. (1982). *In A Different Voice*, Cambridge, Mass. : Harvard University Press ; Gilligan C. (2008) *Une voix différente, Pour une éthique du care*, Traduction revue par Vanessa Nurock, Paris : Champs Flammarion.
- Gilligan, C. (1986) *Une si grande différence*, Traduit de l'anglais par Kwiatek, A. *Éditions Flammarion*
- Gob, A. & Drouguet, N. (2021). Chapitre 3. Des musées pour quoi ? Rôles et fonctions du musée. Dans : André Gob éd., *La muséologie: Histoire, développements, enjeux actuels* (pp. 69-97). Paris: Armand Colin. <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.3917/arco.gob.2021.01.0069>
- Goodley, D. (2014) *Dis/Ability Studies : Theorising Disablism and Ableism*. New York, Routledge.
- Gouvernement du Canada (2019). Loi canadienne sur l'accessibilité. L.C 2019, ch. 10. https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/loisAnnuelles/2019_10/TexteComple.html
- Gouvernement du Québec (1975). Charte des Droits et des Libertés de la Personne <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-12>

- Gouvernement du Québec (2004). Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. c. 31, a. 1. <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/e-20.1>
- Gouvernement du Québec, (2009). Loi A part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf
- Gouvernement du Québec (2020). Liste des sociétés d'Etat, Juillet 2020. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/finances/publications-adm/AUTFR_Liste_SocietesEtat.pdf?1595353103
- Greffier, L., Montero, S., & Tozzi, P. (2018). *L'animation socioculturelle : quels rapports à la médiation ?* Carrières Sociales Editions. doi :10.4000/books.cse.721
- Hallée, Y. & Garneau, J. M. É. (2019). L'abduction comme mode d'inférence et méthode de recherche : de l'origine à aujourd'hui. *Recherches qualitatives*, 38(1), 124–140. <https://doi.org/10.7202/1059651ar>
- Hill, K (2021). La participation culturelle, la santé et le bien-être des Canadiens et des Canadiennes. *HillStrategies*. (53). 1-7. https://hillstrategies.com/wp-content/uploads/2021/02/rsa53_arts_bienetre_resume.pdf
- Houriez, S. Houriez, J. Kounakou, K. et Leleu-Merviel, S. (2013). « Accessibilité des musées : De la conception pour les enfants sourds au *design for all* ». *MEI*, 36, p. 25-37 <http://www.mei-info.com/wp-content/uploads/2013/12/MEI36-27-39-Accessibilite-des-musees.pdf>
- Kéroul (2020a). Des opportunités manquées pour assurer un service de transport équivalent à tous les usagers. <https://www.keroul.qc.ca/DATA/TEXTEDOC/TAXI-Commentaires-PDR-Loi17-Keroul-2020.pdf>
- Kéroul (2020b). En direction d'un code du bâtiment du Canada plus accessible. <https://www.keroul.qc.ca/nouvelles/255-en-direction-d-un-code-national-du-batiment-du-canada-plus-accessible.html>
- Kéroul (2016) La culture pour tous Mémoire de Kéroul déposé au ministère de la Culture et des Communications concernant la consultation publique sur le renouvellement de la politique culturelle. <https://www.keroul.qc.ca/DATA/TEXTEDOC/MemoireKeroulPolitiqueCulturelle.pdf>
- Kreis, S. (2012) Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible, Québec, Service de soutien aux institutions muséales, ressource en ligne, Collections de BAnQ. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2107585>
- Lamoureux, E. Saillant, F. Maignien, N. H-Levy, F (2021) *Médiation culturelle, musées, public diversifiées. Guide pour une expérience inclusive*. Fonds des services aux collectivités (FSC) Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

- Gouvernement du Québec. https://ecomusee.qc.ca/wp-content/uploads/2021/02/Mediation-culturelle_musees_publics-diversifies_final.pdf
- Le Bossé, Y. (2003). De l'« habilitation » au « pouvoir d'agir » : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d'*empowerment*. *Nouvelles pratiques sociales*, 16(2), 30–51. <https://doi.org/10.7202/009841ar>
- Le Bossé, Y. (2007). L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir : une alternative crédible? Site de l'Association nationale des assistants de service social. https://www.anas.fr/L-approche-centree-sur-le-developpement-du-pouvoir-d-agir-une-alternative-credibile_a524.html
- Lépine, R., Morin, M.-C., Saint-Jacques, M.-C., Richard, M.-C. et Paquet, J. (2009) Comment faire une demande d'approbation pour un projet de maîtrise ou de thèse de doctorat ? *Collection Devenir chercheurE* https://www.cms.fss.ulaval.ca/recherche/upload/jefar/fichiers/devenir_chercheure_nov_2016_web.pdf
- Masson, D. (2013) Femmes et handicap » *Recherches Féministes*, 26(1) 111-129. <https://doi.org/10.7202/1016899ar>
- Mayer, R., Ouellet, F., Saint-Jacques, M-C. et Turcotte, D. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Chenelière éducation
- Meunier, A. et Soulier, V. (2010) Préfiguration du concept de muséologie citoyenne Dans Cardin, J.-F. Éthier, M-A. et Meunier, A. *Histoire, musées et éducation à la citoyenneté*. 309-330. MultiMondes
- Morris, S., Fawcett, G., Brisebois, F., Hughes, J. (2017) *Un profil de la démographie, de l'emploi et du revenu des Canadiens ayant une incapacité âgés de 15 ans et plus*. (no de publication 89-654-X) Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2018002-fra.htm>
- Musée de la Civilisation – Québec. (2022). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023*. https://www.mcq.org/documents/10706/445113/plan_action_personnes_handicapees.pdf/9a587e70-552d-414a-8b7e-11f6f76df9a3
- Musée national des beaux-arts du Québec (2018) Plan d'action 2019-2021 à l'égard des personnes handicapées. <https://d2u082v08vt8dt.cloudfront.net/attachments/000/203/026/original/ee22755b891e5e756fe3429ec420e45f?v=2>
- Musée national des beaux-arts du Québec (2020) Un musée ancré dans sa communauté. Rapport annuel 2019-2020. <https://d2u082v08vt8dt.cloudfront.net/attachments/000/203/388/original/82bcb1e19b63f30ffa1a670e3de39c02?v=3>

- Nadeau, H. Lajeunesse, M. Lampron, N. (2009) Accueillir les personnes handicapées dans les musées une démarche simple pour des services adaptés. *Ministère de la culture, des communications et de la condition féminine*.
<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1947917>
- Nurock, V., Gautier, C., Gilligan, C., Larrère, C., Laugier, S., Molinier, P., Paperman, P., Richardot, S., Vermunt, M.-F., Worms, F. (2010). *Carol Gilligan et l'éthique du care*. Presses Universitaire de France.
- Office des personnes handicapées du Québec. (2009). Politique *A part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_administratifs/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf
- Office des personnes handicapées du Québec. (2017). Evaluation de la politique A part entière.
https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Etudes_analyses_et_rapports/OPHQ_Rapport_Synthese_besoins_essentiels_EPF_WEB.pdf (p.61 à 69 à voir)
- Office des personnes handicapées du Québec. (2017). Quelques dates symboliques.
<https://www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/40e-anniversaire-de-loffice/quelques-dates-symboliques.html>
- Office des personnes handicapées du Québec. (2020). *Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : 10 ans de mise en œuvre de la politique À part entière : bilan 2009-2019*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 114 p.
<https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/4239580>
- Office des personnes handicapées du Québec. (2021). Autoformation : Mieux accueillir les personnes handicapées. <https://www.ophq.gouv.qc.ca/index.php?id=3642&L=270>
- Organisation des Nations Unies. (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Article 27. <https://www.un.org/fr/universal-declaration-human-rights/#:~:text=Article%2027&text=Toute%20personne%20a%20le%20droit%20de%20prendre%20part%20librement%20%C3%A0,aux%20bienfaits%20qui%20en%20r%C3%A9sultent>.
- O'Young, B., Young, M. A. et Stiens, S. A. (2007). *Physical medicine and rehabilitation secrets*. Third Editions. Ser. Secrets series). Mosby/Elsevier. ISBN : 9781416032052.
- Paperman, P. Laugier, S. (2006). Le souci des autres. Éthique et politique du *care* Paris, *Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales*, 2005, 349 p.p. 115-283
<https://doi.org/10.4000/assr.4012>
- Parent, L (2017) Abelism/disablism, on dit ça comment en français ? *Canadian journal of Disability Studies*. Association Canadienne des Études sur l'Incapacité.
<https://doi.org/10.15353/cjds.v6i2.355>

- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (2e éd.). Newbury Park, Californie : SAGE Publications.
- Pires, A. (1997). Échantillonnage et recherche qualitative: essai théorique et méthodologique. Dans Poupart, Deslauriers, Groulx, Laperrière, Mayer, Pires (dir.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* 113-169. Gaëtan Morin Ed.
- Plaisance, É. (2015). Culture et Handicap. Les enjeux de l'accessibilité à la culture. Dans : Joël Zaffran éd., *Accessibilité et handicap* (pp. 71-89). FONTAINE: Presses universitaires de Grenoble. <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.3917/pug.zaffr.2015.01.0091>
- Porcedda, A., Raymond, É., Belleguic, T., Milot, É., Ruel, J., Vincent, C., Miqueu, M. et Hammouni, Z. (2021). *Coconstruire le plan d'action en accessibilité universelle du Musée national des beaux-arts du Québec : à la rencontre de l'infrastructure et de l'expérience pour un accès inclusif à la culture*. [Document inédit]. <https://villesinclusives.org/projets/coconstruire-le-plan-daction-en-accessibilite-universelle-du-musee-national-des-beaux-arts-du-quebec/>
- Rappaport, J. (1987). « Terms of *Empowerment* / Exemplars of Prevention : Toward a Theory for Community Psychology », *American Journal of Community Psychology*, vol. 15, n° 2, 121-145. <https://doi.org/10.1007/BF00919275>
- Réseau d'action des femmes handicapées du Canada (2012). « Comment reconnaître les abus? » DAWN-RAPH. <https://www.dawncanada.net/en-news/we-can-tell-and-we-will/?language=fr>
- Réseau international sur le Processus de production du handicap [RIPPH] (2016). « Les concepts-clés du MDH-PPH » <https://ripph.qc.ca/modele-mdh-pph/concepts-cles/>
- Rocque, S., Langevin, J., Chalghoumi, H. & Ghorayeb, A. (2011). Accessibilité universelle et designs contributifs dans un processus évolutif. *Développement Humain, Handicap et Changement Social / Human Development, Disability, and Social Change*, 19(3), 7–24. <https://doi.org/10.7202/1086810ar>
- Ruel, J., Romero-Torres, A., Moreau, A.C., Normand, C.L., Fougeyrollas, P., Gravel, S., Couture, P., Dassy, S., Lanneville, C., Lagacé, L. Navert, S., Grenon, M.M. et Prud'Homme, M. (2019). Accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive : Recherche-action pour augmenter l'accès à l'information et à sa compréhension pour les personnes ayant des incapacités ou de faibles compétences en littératie. *Société inclusive*.
- Saint-Laurent, N. Emond, I. (2006) La participation sociale des personnes handicapées au Québec : les loisirs. Proposition d'une politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées. *Office des personnes handicapées du Québec*. ISBN 978-2-550-49282-5 <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/1857469>

- Saint-Louis, A. (2021) *Accessibilité universelle : la conception d'environnements pour tous*. Institut National de Santé Publique du Québec.
<https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2775-accessibilite-universelle-conception-environnements.pdf>
- Schiele B. (2019), « Le présent en héritage », in Le Marec Joëlle, Schiele Bernard et Luckerhoff Jason (dir.), *Musées, mutations...*, Dijon, OCIM, p. 32.
- Société Québécoise de la Déficience Intellectuelle. (2018). Qu'est-ce que la déficience intellectuelle? , 20. [https://www.sqdi.ca/wp-content/uploads/2018/07/Qu est ce que la deficience intellectuelle.pdf](https://www.sqdi.ca/wp-content/uploads/2018/07/Qu_est_ce_que_la_deficience_intellectuelle.pdf)
- Sophys-Véret, S. (2015). L'accessibilité à la culture comme vecteur d'un renouvellement des pratiques interprofessionnelles. Dans : Joël Zaffran éd., *Accessibilité et handicap* (pp. 91-106). FONTAINE: Presses universitaires de Grenoble. <https://doi-org.acces.bibl.ulaval.ca/10.3917/pug.zaffr.2015.01.0091>
- Tronto, J. (2009) *Un monde vulnérable : pour une politique du care*, Traduit par Maury, H., *Éditions La Découverte*
- Trudel, L., Simard, C. et Vonarx, N. (2006). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire?. *Recherches qualitatives*, 5, 38-55 http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/trudel.pdf

Annexe 1 : Courriel de recrutement

Source : Porcedda, et al., (2021)

Invitation à participer au projet de recherche :

« Coconstruire le plan d'action en accessibilité universelle du Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ) : à la rencontre de l'infrastructure et de l'expérience pour un accès inclusif à la culture »

Nous recherchons des personnes avec diverses incapacités (motrices, visuelles, auditives, langagières, intellectuelles, etc.), âgées de 18 ans et plus, qui s'expriment et comprennent bien le français, afin de participer à amélioration de l'expérience inclusive au MNBAQ.

Chercheurs :

Aude Porcedda, Ph.D., Département d'études en loisir, culture et tourisme, Université du Québec à Trois-Rivières

Émilie Raymond, Ph.D., Département des sciences sociales, Université Laval, à Québec.

Personne à contacter :

Marie Miqueu, étudiante en maîtrise en Travail Social, assistante de recherche.
(581) 995-8688

ProjetMNBAQ@gmail.com

Partenaires :

Musée national des Beaux-Arts de Québec (MNBAQ)

Association ROP-03

Objectifs des deux projets :

Ce projet de l'équipe de recherche vise quatre objectifs :

Mesurer l'expérience des visiteurs ayant une ou plusieurs incapacités ;

Sensibiliser les membres du personnel et des bénévoles œuvrant au sein du MNBAQ;

Évaluer, à partir d'experts et des normes écrites en accessibilité, le degré d'atteinte de certains critères d'accès;

Soumettre des propositions et des pistes exploratoires à envisager dans le cadre de la préparation du prochain plan d'action du MNBAQ.

Votre participation est essentielle !!

Vous êtes invités à vivre l'expérience d'une visite au Musée national des beaux-arts du Québec ! Nous avons besoin de votre expérience pour comprendre les facilitateurs et les freins à l'inclusion.

La visite est gratuite pour vous et votre accompagnateur, si nécessaire.

Nous vous offrons un dédommagement de 75 dollars (pour le transport et le temps de la visite) ainsi qu'un bon d'achat de 15 dollars pour la boutique et une collation de 10 dollars au Café Quebecor du MNBAQ.

En quoi consiste votre participation ?

Votre participation à la recherche implique aussi que les discussions seront enregistrées et que des informations sur vos caractéristiques personnelles (par exemple votre âge) vous seront demandées, à des fins de recherche. Toutes les informations recueillies demeureront totalement confidentielles et vous serez en aucun cas nommé ou identifié.

Pour toutes questions, n'hésitez pas à contacter : **Marie Miqueu**,

Par téléphone ou SMS au (xxx)xxx-xxx ou par courriel au ProjetMNBAQ@gmail.com

Un grand merci pour votre participation !!

Annexe 2 : Formulaire d'information et de consentement

Source : adapté de Porcedda, et al., (2021)

Dans le cadre de la recherche : « Coconstruire le plan d'action en accessibilité universelle du Musée national des beaux-arts du Québec (MNBAQ) : à la rencontre de l'infrastructure et de l'expérience pour un accès inclusif à la culture »

Chercheuses :

Emilie Raymond, co-directrice de recherche et directrice de ton mémoire

Aude Porcedda, directrice de la recherche et co-directrice de ton mémoire

Et la réalisation d'un mémoire de maîtrise : « Participation culturelle des personnes ayant des incapacités dans un contexte muséal : de l'accès inclusif au développement du pouvoir d'agir ».

Marie Miqueu, étudiante à la maîtrise en travail social.

Objectifs de la recherche de maîtrise :

Observer et comprendre les éléments facilitateurs et les obstacles vécus lors d'une visite au musée ;

Repérer les enjeux et conséquences de ces éléments sur les habitudes culturelles des personnes ayant une ou plusieurs incapacités.

Votre participation :

Lors de votre visite au musée, vous répondrez à des questions portant sur votre trajet, sur les facilitateurs et les obstacles rencontrés pendant la visite, et sur votre ressenti après la visite et ses effets à court et long terme grâce à deux contacts téléphoniques, présentiel ou écrit par courriel.

Avantages liés à la participation :

Participer gratuitement à une visite au musée ;

Obtenez un dédommagement financier pour votre déplacement grâce au financement du projet de recherche de l'équipe.

Inconvénients liés à la participation :

Le temps que vous devrez accorder pour participer au projet (environ 2h à 3h) ;

Vous serez peut-être confronté à des obstacles désagréables lors de votre visite. Si c'est le cas, n'hésitez pas à nous en parler. Nous serons là pour vous accompagner ;

Un risque de fatigue importante suite à la visite est également probable.

Droit d'arrêter votre participation sans conséquence :

Vous êtes libre de participer au projet. C'est votre décision ;

Vous êtes libre d'être accompagné par un(e) assistant(e), conjoint(e), ami(e), ou proche aidant(e) ;

Vous pourrez mettre fin à votre participation à tout moment et sans aucune conséquence, vous n'avez qu'à nous en aviser.

Confidentialité :

Votre nom ne paraîtra dans aucun rapport ;

Les informations seront lues seulement par l'étudiante et l'équipe de recherche ;

Les documents seront placés dans un classeur fermé dont seule l'étudiante aura la clé ;

Les documents seront gardés pendant deux ans puis soigneusement détruits ;

L'ordinateur qui sera utilisé pour la recherche est protégé par un mot de passe connu seulement par l'étudiante.

Personne à contacter :

Marie Miqueu

Par téléphone ou SMS au (xxx)xxx-xxx ou par courriel au ProjetMNBAQ@gmail.com

Pour toute critique ou plainte concernant cette recherche, vous pouvez contacter :

Emilie Raymond, professeure à l'École de travail social de l'Université Laval
emilie.raymond@tsc.ulaval.ca

Bureau de l'Ombudsman de l'Université Laval :
Pavillon Alphonse-Desjardins, bureau 3320,
2325 rue de l'Université Université Laval Québec (Québec) G1V 0A6
Secrétariat : (418) 656-3081 Ligne sans frais : 1-866-323-2271
Courriel : info@ombudsman.ulaval.ca

Remerciements :

Votre collaboration est précieuse pour nous permettre de réaliser cette étude. C'est pourquoi l'étudiante tient à vous remercier pour le temps et l'attention que vous acceptez de consacrer à cette recherche.

Signatures :

Je, soussigné(e) _____ consens à participer à la recherche intitulée « De l'accessibilité à la participation sociale des personnes ayant des incapacités : une étude de cas au Musée national des beaux-arts du Québec ». J'ai pris connaissance du formulaire et j'ai compris les objectifs, les avantages et les inconvénients du projet. Je suis satisfait(e) des explications, précisions et réponses qui m'ont été fournies concernant ma participation à cette recherche.

Signature du participant

Date

Un résumé des résultats de la recherche sera envoyé aux participants qui en feront la demande en indiquant votre adresse courriel ci-dessous :

J'ai expliqué les objectifs, les risques et les inconvénients du projet de recherche aux participants. J'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et j'ai vérifié la compréhension des participants.

Signature de l'étudiante

Date

Annexe 3 : Parcours proposés

Source : Porcedda, et al., (2021)

Parcours #1	Parcours #2	Parcours #3
Avant la visite		
Consultation du site web (contenu, billetterie, etc.)	Consultation du site web (contenu, billetterie, etc.)	Consultation du site web (contenu, billetterie, etc.)
Trajet entre le domicile et le musée	Trajet entre le domicile et le musée	Trajet entre le domicile et le musée
Arrivée par l'entrée du pavillon Pierre-Lassonde (179, Grande Allée-Ouest)	Arrivée par l'entrée du pavillon Pierre-Lassonde (179, Grande Allée-Ouest)	Arrivée par l'entrée du pavillon Pierre-Lassonde (179, Grande Allée-Ouest)
Billetterie	Billetterie	Billetterie
Accueil par l'étudiante en binôme avec un membre de l'équipe de recherche pour remettre les billets et expliquer les attentes de la recherche	Accueil par l'étudiante en binôme avec un membre de l'équipe de recherche pour remettre les billets et expliquer les attentes de la recherche	Accueil par l'étudiante en binôme avec un membre de l'équipe de recherche pour remettre les billets et expliquer les attentes de la recherche
Pendant la visite		
L'ascenseur	L'ascenseur	L'ascenseur
Visite de l'exposition : Picasso. Figures.	Visite de l'exposition : Manasie Akpaliapik. Univers Inuit. Collection de Raymond Brousseau	Visite de l'exposition : D'où venons-nous & que sommes-nous ? Où allons-nous ?
Toilettes	Toilettes	Toilettes
Après la visite		
Retour dans le hall du Pavillon Pierre Lassonde	Retour dans le hall du Pavillon Pierre Lassonde	Retour dans le hall du Pavillon Pierre Lassonde
Visite et achat au Café Quebecor	Visite et achat au Café Quebecor	Visite et achat au Café Quebecor
Visite de la boutique et achat	Visite de la boutique et achat	Visite de la boutique et achat
Trajet entre le musée et la maison	Trajet entre le musée et la maison	Trajet entre le musée et la maison
Appel une semaine après	Appel une semaine après	Appel une semaine après
Satisfaction et intérêt pour une nouvelle visite au MNBAQ	Satisfaction et intérêt pour une nouvelle visite au MNBAQ	Satisfaction et intérêt pour une nouvelle visite au MNBAQ
Appel une année après	Appel une année après	Appel une année après

Annexe 4 : Questionnaire (aperçu)

Source : Porcedda, et al., (2021)

*** 2. Avant ma visite, je peux facilement planifier mon transport pour me rendre jusqu'au Musée**

1 - Pas du tout d'accord 2 - Pas d'accord 3 - Sans opinion 4 - Plutôt d'accord 5 - Tout à fait d'accord

Commentaires (si nécessaire pour préciser votre pensée)

*** 3. En préparant ma visite, j'ai trouvé facilement les informations sur le site web ou par téléphone liées à l'accueil des personnes vivant avec des incapacités**

1 - Pas du tout d'accord 2 - Pas d'accord 3 - Sans opinion 4 - Plutôt d'accord 5 - Tout à fait d'accord

Commentaires (si nécessaire pour préciser votre pensée)

*** 4. Je peux trouver facilement la billetterie du Musée et obtenir mon laissez-passer**

1 - Pas du tout d'accord 2 - Pas d'accord 3 - Sans opinion 4 - Plutôt d'accord 5 - Tout à fait d'accord

Commentaires (si nécessaire pour préciser votre pensée)

*** 5. À mon arrivée au Musée, les employés y sont accueillants**

1 - Pas du tout d'accord 2 - Pas d'accord 3 - Sans opinion 4 - Plutôt d'accord 5 - Tout à fait d'accord

Commentaires (si nécessaire pour préciser votre pensée)

2

Annexe 5 : Grille d'observation**Source :** Porcedda, et al., (2021)

Date :	Numéro du participant : Choix du parcours : Type de visite :
<p>Pendant la visite</p> <p>Comment la personne se déplace-t-elle (obstacles, vitesse de marche, moyen auxiliaire) ?</p> <p>Comment la personne interagit avec les œuvres, les contenus, etc. ?</p> <p>Comment la personne interagit avec le personnel ?</p> <p>Comment la personne interagit avec les autres visiteurs ?</p> <p>Comme la personne interagit avec l'accompagnant ?</p> <p>Comment la personne s'oriente-t-elle (trouver la suite de la visite, fil conducteur de l'exposition)</p> <p>Comment la personne utilise les différents médias à sa disposition (panneaux textes, boutons, audios, etc.)</p> <p>Langage non verbal (sourire, surprise, fatigue, incompréhension)</p> <p>Comment la personne gère-t-elle sa visite (temps de pause, arrêt de visite, fatigue) ?</p> <p>Commentaires du participant lors de la visite</p> <p>Autres éléments (non prévisibles)</p>	

Annexe 6 : Entrevue téléphonique ou courriel une semaine après la visite

Bonjour, nous nous sommes rencontrés la semaine passée pour votre visite au Musée national des beaux-arts du Québec, êtes-vous d'accord pour répondre à mes questions ?
Merci beaucoup.

Comment allez-vous suite à la visite au musée ?

Comment s'est passé le retour jusqu'à votre domicile ? Est-ce que vous avez rencontré des difficultés sur le trajet du retour ? Si oui, lesquelles ? Est-ce qu'il y a des éléments qui ont facilité votre retour à domicile ?

Que retenez-vous de votre expérience de visite dans ce musée ?

Que retenez-vous en ce qui concerne l'accessibilité de ce musée ?

Pensez-vous revenir faire une visite seul(e) ? Si non, quel serait le facteur principal à améliorer qui vous donnerait envie d'y revenir ?

Avez-vous des nouvelles idées pour améliorer l'accessibilité du musée ?

Avez-vous eu des difficultés à remplir le sondage ? Souhaitez-vous qu'on le remplisse ensemble par téléphone ?

Annexe 7 : Contact téléphonique ou courriel une année après la visite

Bonjour,

Nous nous sommes rencontrés l'année passée pour visiter le Musée national des beaux-arts du Québec. Suite à notre rencontre, j'aimerais en savoir plus sur votre pratique muséale, un an après. Accepteriez-vous de répondre à ces questions, pendant une vingtaine de minutes ?

Merci beaucoup.

Est-ce que vous avez repensé à votre visite au musée?

En avez-vous parlé autour de vous ? Avez-vous eu des discussions familiales ou amicales, à propos de la visite?

Est-ce que cette visite vous a permis d'apprendre des choses?

Conseilleriez-vous à votre entourage de venir au musée ? Oui, non, pourquoi ?

Est-ce que vous avez revisité le MNBAQ ou un autre musée depuis un an ? Oui ? Non ? Pourquoi ?

Est-ce que les visites des musées font partie de vos habitudes de vie ? Oui, non, pourquoi ?

Pensez-vous revisiter le MNBAQ ou un autre musée bientôt ?

Aimeriez-vous les intégrer à vos habitudes de vie ? Oui, comment ? Non, pourquoi ?

Qu'est-ce qui risque d'influencer votre visite dans un musée?

Pouvez-vous m'en dire plus sur les obstacles qui vous empêchent de venir au musée ?

Quelles sont vos forces pour contourner ces obstacles ?

Aimeriez-vous participer à la réduction de ces obstacles ? Si oui, comment ?

Quels moyens d'information est important pour vous lors d'une visite ? (ex : accompagnateur, audioguide, vidéo, odeurs, toucher, etc.) ?

Êtes-vous membre ou impliqué dans un organisme communautaire ? Si oui, lequel ?

Est-ce que votre organisme offre des éléments facilitateurs pour visiter des musées (gratuité, transport ou autres) ?