

Mémoire de recherche

La médiation culturelle face à la neurodiversité dans le monde muséal

Formation : Master Direction de projets ou établissements culturels,
parcours Médiation culturelle et communication

Directeur de mémoire : Olivier HU

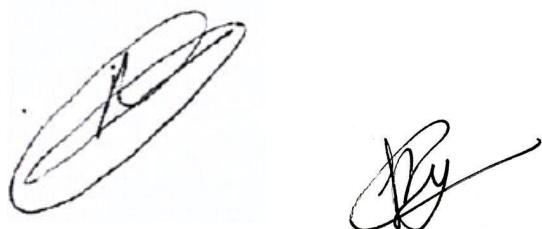
Année universitaire : 2024/2025

Par : Manon GRASSET et Fanny CESBRON

Engagement de non-plagiat :

Nous soussignées, Manon GRASSET et Fanny CESBRON, déclarons être pleinement conscientes que le plagiat de documents ou d'une partie d'un document publiés sur toutes formes de support, y compris l'Internet, constitue une violation des droits d'auteur ainsi qu'une fraude caractérisée. En conséquence, nous avons veillé à citer toutes les sources que nous avons utilisées pour écrire ce mémoire.

Signatures :

The image shows two handwritten signatures side-by-side. The signature on the left is larger and appears to be 'Manon GRASSET'. The signature on the right is smaller and appears to be 'Fanny CESBRON'.

Sommaire

I. Introduction.....	6
II. Etat de l'art thématique : définition des notions clés.....	8
A. Neurodiversité.....	8
B. Autisme.....	8
1. Une représentation et une prise en charge qui ont évolué.....	10
2. Autisme et mouvements sociaux.....	11
3. Autisme et musées.....	12
C. Accessibilité.....	12
1. Définition.....	12
2. Associée au handicap mais ce n'est pas que ça.....	12
3. Un droit humain.....	13
D. Loi 2005.....	13
E. Musée.....	14
1. Définition qui évolue au fil des siècles.....	14
2. Un contenu et une forme qui ne sont pas constantes.....	14
3. Les différents rôles d'un musée.....	15
F. Médiation culturelle.....	16
1. Une définition complexe.....	16
2. Penser les publics.....	16
3. Une reconnaissance difficile.....	17
4. Le métier de médiateur culturel.....	17
5. La médiation culturelle numérique.....	18
6. Médiation culturelle et musées.....	18
G. Outils de médiation culturelle.....	18
1. Effet captivant de la médiation par tablette au musée.....	19
2. Accueillir les publics autistes au musée.....	19
3. Technologies : enjeux techniques et symboliques pour la médiation culturelle.....	20

H. Autisme, médiation culturelle et musées.....	20
III. Etude des dispositifs de médiation culturelle à destination des personnes sur le spectre autistique.....	21
A. La problématique : en quoi, en contexte muséal, la stratégie de médiation culturelle pour le public neuroatypique est un reflet d'enjeux sociaux ?.....	21
B. Hypothèses de recherche.....	21
C. Méthodologie, terrain et outils de recherche prévisionnels.....	23
D. Démarche d'analyse des données.....	24
IV. Enquête, mise en oeuvre et résultats.....	26
A. Contexte et mise en oeuvre de l'enquête.....	26
1. Choix de la méthode de recueil d'informations.....	26
2. Taille et structure de l'échantillon.....	27
3. Les outils développés et le mode de passation.....	30
4. Présentation des entretiens réalisés.....	31
B. Redressement et validité des données.....	34
1. Redressement des données.....	34
2. Validité des données.....	35
3. Limites et biais.....	36
C. Validation de l'hypothèse 1 : les musées créent de nouveaux dispositifs adaptés aux publics à besoins spécifiques.....	37
1. L'adaptation comme argument principal.....	38
2. Co-construction et identification des besoins.....	39
3. L'accueil comme étape importante.....	41
4. Limites et divergences d'opinions.....	43
D. Validation de l'hypothèse 2 : le rôle central des personnes en contact direct des publics	
1. Rôle pivot des médiateurs culturels.....	45
2. Des enjeux structurels : statut juridique, moyens humains et financiers.....	47
3. Des formations souvent inadéquates.....	49
4. Entre autoformation et réseaux professionnels.....	52

E. Validation de l'hypothèse 3 : l'évolution des dispositifs de médiation en parallèle de l'évolution des notions d'inclusion et d'accessibilité.....	55
1. De la conviction et de l'appétence personnelle.....	55
2. Accessibilité théorique contre accessibilité réelle.....	57
3. Des mesures législatives présentes mais pas suffisantes.....	58
4. Le label Tourisme & Handicap : entre reconnaissance et limites.....	60
5. Pistes d'évolutions pour continuer d'avancer vers plus d'accessibilité.....	63
F. Discussion des résultats.....	65
1. Une volonté politique d'inclusion : entre cadre normatif et réalité du terrain.....	66
2. Des outils de valorisation encore trop normatifs.....	67
3. Les professionnels comme acteurs du changement : vers une inclusion sensible....	70
V. Conclusion.....	73
VI. Remerciements.....	76
VII. Bibliographie.....	78
A. Articles scientifiques.....	78
B. Ouvrages scientifiques.....	79
C. Rapports et documents institutionnels officiels.....	80
D. Sites et pages internet.....	81

I. Introduction

Une personne sur cent¹ présente un trouble du spectre de l'autisme, selon l'Organisation Mondial de la Santé. Pourtant, l'accessibilité des musées pour les personnes ayant un trouble du spectre autistique reste encore largement limitée. Nous avons donc choisi d'étudier *La médiation culturelle face à la neurodiversité dans le monde muséal*. Ce sujet nous tient particulièrement à cœur puisque nous avons toutes deux des personnes neuroatypiques dans notre entourage. Depuis quelques années, la question de la neurodiversité prend une place croissante dans l'espace public, notamment au travers des réseaux sociaux où elle est souvent abordée en lien avec les enjeux de santé mentale et d'inclusion. Les nombreux témoignages publiés en ligne contribuent à sensibiliser un public toujours plus large et à familiariser la société avec les réalités de la neurodiversité.

Afin de cadrer notre recherche, nous avons retenu plusieurs mots-clés : médiation culturelle, musée, médiation culturelle adaptée, neurodiversité, neurodivergence, neuroatypie, autisme, accessibilité, et, le dernier terme que nous avons ajouté : politique culturelle.

Si c'est une thématique qui devient de plus en plus visible, elle reste relativement floue car la neurodiversité recouvre un ensemble très large de réalités. Cela englobe diverses thématiques : des troubles de l'attention avec ou sans hyperactivité, à la bipolarité en passant par la schizophrénie. Dans le cadre de ce mémoire, nous avons choisi de concentrer notre analyse sur les troubles du spectre autistique (TSA). Ce choix s'explique à la fois par la nécessité de délimiter clairement notre sujet, mais également car l'autisme est l'un des troubles sur lequel nous avons trouvé le plus de ressources. Toutefois, malgré le nombre conséquent d'études, nous avons constaté que très peu d'entre elles abordent spécifiquement la question de l'accès à la culture, et plus précisément, celle des musées.

Ce constat confirme la pertinence de notre recherche : traiter de la médiation culturelle à destination du public autiste dans les musées, c'est non seulement contribuer à combler un manque scientifique, qui jusque là traite surtout de l'accès au système scolaire pour tous, mais aussi participer à la réflexion sur l'accessibilité et l'inclusion dans les institutions culturelles. Le choix du musée s'est imposé naturellement, car il constitue

¹ Organisation mondiale de la Santé. (2023). *Autism spectrum disorders (ASD): Questions and answers*.

l'établissement culturel pour lequel nous avons trouvé le plus de données exploitables. De plus, lorsque l'on interroge les français sur leurs pratiques culturelles, le musée fait partie des activités les plus citées. Pour beaucoup, une sortie au musée est considérée comme l'activité culturelle type.

Afin de répondre à notre problématique : *en quoi, en contexte muséal, la stratégie de médiation culturelle pour le public neuroatypique est un reflet d'enjeux sociaux ?* Nous avons structuré ce mémoire en quatre grandes parties. La première est intitulée *Etat de l'art thématique : définition des notions clés*. Nous y proposons un cadrage théorique, une définition des notions principales qui ont été mobilisées durant la recherche. Cette partie permet de poser les bases et d'ainsi comprendre le sujet, en retracant les évolutions historiques et sociales qui structurent la réflexion sur l'inclusion culturelle aujourd'hui. Ensuite, avec *Étude des dispositifs de médiation culturelle à destination des personnes TSA*, nous présentons notre problématique, nos hypothèses et notre méthodologie de recherche. Nous y détaillerons les outils utilisés, les choix méthodologiques effectués ainsi que les entretiens réalisés. Cette seconde partie permet d'exposer la démarche scientifique adoptée pour répondre à nos questions de recherches. Dans un troisième temps, à travers *Enquête, mise en œuvre et résultats*, nous allons restituer et analyser les données recueillies. Grâce aux entretiens menés auprès des professionnels du secteur muséal nous validons ou nuançons les hypothèses de départ. Cette partie met en lumière les adaptations des dispositifs existants, le rôle central des médiateurs culturels, ainsi que l'évolution des pratiques en lien avec les notions d'inclusion et d'accessibilité. Cette dernière grande partie se termine avec une lecture transversale de nos analyses. Nous y interrogeons la portée réelle des politiques d'accessibilité, les limites des dispositifs existants et les freins matériels, financiers ou symboliques qui persistent au sein des institutions culturelles. Cette discussion ouvre également sur des pistes d'amélioration et des perspectives pour une médiation culturelle plus inclusive. Enfin, la conclusion permettra de lier tous les arguments et de mettre un point final à ce travail de recherche.

II. Etat de l'art thématique : définition des notions clés

A. Neurodiversité

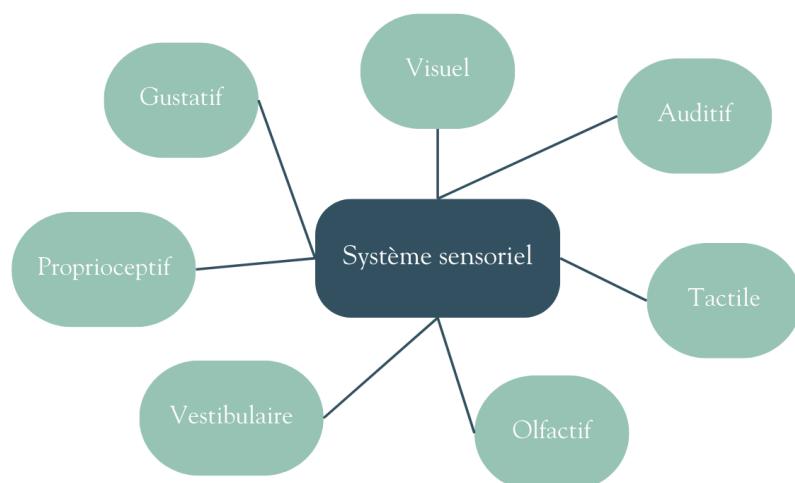
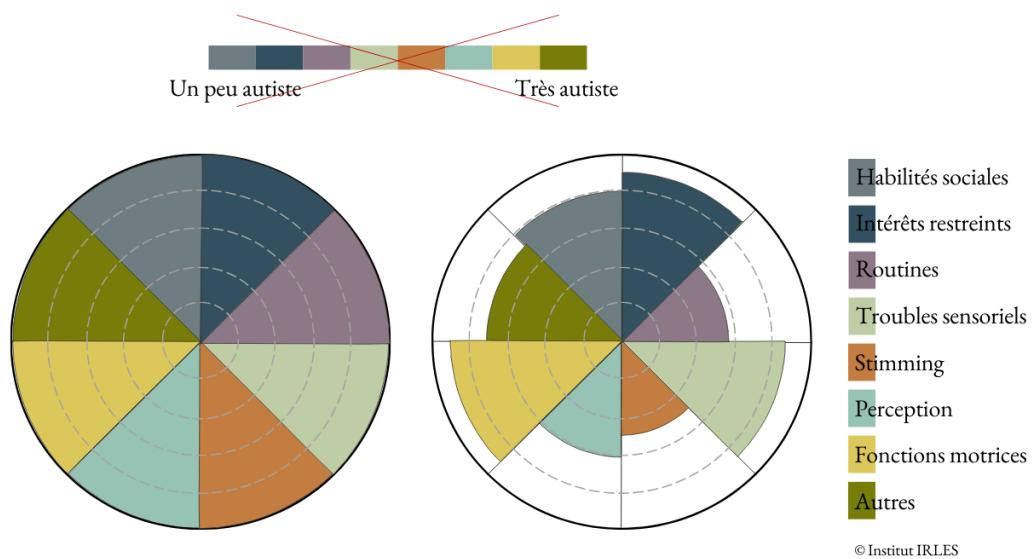
La neurodiversité est un terme utilisé pour la première fois par Judy Singer dans les années 1990. On ne peut pas envisager la neurodiversité sans penser à la notion de spectre : « *tout est toujours question de S-P-E-C-T-R-E* » (Rebecchi, 2022). La neurodiversité est un mot composé du préfixe « neuro » et du suffixe « divers ». Neuro fait référence au système nerveux, qui assure la communication du corps et sa régulation. Divers peut être défini comme une variété, une différence ou même une contradiction, comme quelque chose présentant plusieurs aspects du « différent ». La neurodiversité met donc en lumière la diversité des humains, de leurs comportements et façons de « fonctionner », de vivre. « *Un grand nombre de personnes dans la communauté autiste ont adopté le spectre pratique et conceptuel de la neurodiversité, inventant le terme de « neurotypique » pour définir le cerveau typique majoritaire* » (Fritz, s. d.). Cela explique le fait que l'on emploie également les termes « *neuro-atypie* » ou encore « *neuro-divergence* ».

Nous pouvons lier la neurodiversité à la notion de « normalité ». Les normes sont socioculturelles et peuvent varier selon une société et une période donnée. « *Ainsi, de la même manière que les sociétés humaines créent des normes sociales et culturelles, elles créent des normes neurologiques et psychiques, d'où le développement de la question de la « neurodiversité » depuis quelques années dans la sphère publique et celle de la recherche* » (Rebecchi, 2022).

B. Autisme

Les troubles du spectre autistique (TSA) sont des troubles neurodéveloppementaux, c'est-à-dire qu'ils apparaissent lors du développement de l'enfant. L'autisme s'inscrit dans le champ plus large de la neurodiversité. En effet, il témoigne d'un comportement qui n'est pas considéré comme « normal » par la société, et donc atypique. Parler de spectre implique d'abandonner une vision linéaire ou graduelle de l'autisme. Nous ne sommes pas “un peu” ou “beaucoup” autiste. Le spectre reflète une combinaison de caractéristiques qui se manifestent

de manière plus ou moins marquée selon les individus. « *Tous les individus sur le spectre de l'autisme, en fonction de l'âge et du score QI, partagent des points communs : les difficultés de communication sociale, difficultés avec l'empathie co*gnitive ou théorie de l'esprit, les difficultés pour s'ajuster à des changements impromptus, un goût prononcé pour la répétition ou « un besoin de similarité », des intérêts anormalement restreints, et une hyper ou hypo sensorialité.* » (Fritz, s. d.).



² Institut IRLES

³ Schéma Système sensoriel, Musée et troubles du spectre autistique, Cyrielle Leriche

1. Une représentation et une prise en charge qui ont évolué

L'autisme a beaucoup été étudié sous l'angle scientifique mais peu au niveau social. Les personnes sur le spectre autistique sont victimes d'une stigmatisation sociale et de discrimination : en 2016 « *1 français sur 3 le considère comme un trouble psychologique et 1 médecin sur 4 l'assimile à une psychose* » (Dachez et al., 2016). En général, la représentation que se fait la société sur l'autisme est négative et stéréotypée. Dans les deux cas, elle est clichée, pathologique, et est encore mal comprise. Les médias et la culture populaire participent à donner une image stéréotypée des personnes sur le spectre autistique, notamment avec des personnages de séries télévisées comme Sheldon Cooper de *The Big Bang Theory*, ou le médecin Shaun Murphy de *Good Doctor*. Une étude montre que malgré tout, être en contact avec une personne sur le spectre autistique semble avoir un impact positif sur la représentation de l'autisme, surtout de façon structurelle. En 1993, l'autisme était vu comme une maladie rare et incurable. Sa représentation a bien changé puisque en France en 2000, l'autisme est passé dans la catégorie des troubles (TED = Trouble Envahissant du Développement). En 2013, l'appellation de l'autisme a changé pour devenir Trouble du spectre autistique (TSA).⁴

La prise en charge de l'autisme (Chamak & Cohen, 2007) a également évolué. Tout d'abord, c'est sous la pression des associations que les pouvoirs publics se sont mobilisés au début des années 1990. Cela a, par exemple, donné lieu à la circulaire Veil du 27 avril 1995, qui propose un plan d'action pour 5 ans afin d'améliorer la prise en charge des personnes autistes. Ce sont les modifications de la prise en charge instaurée aux Etats-Unis qui ont servi de modèle aux politiques françaises. De plus, ce sont les associations de parents d'élèves qui contribuent à faire évoluer les représentations et qui influencent les politiques publiques. Paradoxalement, elles favorisent aussi le désinvestissement des pouvoirs publics qui diminuent leur implication à long terme dans la prise en charge des personnes autistes⁵. En effet, à mesure que ces associations développent des compétences et des réseaux d'accompagnement, l'Etat transfère ses responsabilités à ces acteurs de terrain en capacité de gérer ces nouvelles missions.

⁴ Autisme Info Service

⁵ Chamak, B. (2010). "Autisme, handicap et mouvements sociaux."

2. Autisme et mouvements sociaux

En France, contrairement aux pays anglo-saxons, les *Disabilities Studies* sont négligées. Il s'agit des recherches menées dans le domaine du handicap. Le courant de chercheurs en sciences cognitives qui travaillent avec des personnes autistes faisant référence à la neurodiversité vivent au Royaume-Uni et au Québec. « *Le mouvement de vie autonome (Independent Living Movement), développé en Amérique du Nord, reste quasi inexistant en France. De même, les « disability studies », qui dénoncent le modèle médical du handicap et insistent sur l'origine sociale de la stigmatisation, demeurent réduites à la portion congrue alors qu'elles fleurissent aux États-Unis, au Canada et au Royaume-Uni* » (Chamak, 2010). Les mouvements sociaux pour les personnes ayant un handicap sont basés sur la reconnaissance et l'acceptation de leurs différences, en prônant la défense de la neurodiversité (Chamak, 2010).

C'est au début des années 80 que la première et la plus importante communauté de personnes autistes a été créée avec l'*ANI Autism Network International*. Cette communauté va aborder les aspects positifs de l'autisme, ou encore la possibilité de bien vivre dans un monde dit « neurotypique » (non-autiste). Dans les années 80 et 90, une identité va se créer autour de l'autisme. Au fil des années, de nombreuses associations vont voir le jour et Internet va devenir un outil indispensable pour échanger entre personnes sur le spectre autistique.

En revanche, la France aborde très différemment la question de l'autisme. C'est en 2012 que la première association est créée, avec 12 ans de retard sur **ANI**. En France, on refuse la vision communautariste qui est plutôt connoté négativement. La principale différence est le fait qu'en France, les associations travaillent de près avec l'Etat. Nous pouvons même parler de système de délégation du service public aux associations. Cependant, ce ne sont pas les personnes concernées qui gèrent la politique sociale du handicap (Chamak, 2010).

3. Autisme et musées

Nous l'avons vu avec la définition de l'autisme, les personnes sur le spectre autistique nécessitent un accompagnement particulier. Par conséquent, cela inclut un accompagnement dans l'espace muséal, notamment pour les aider à gérer tout ce qui touche à leur sensorialité (Leriche, 2019).

C. Accessibilité

1. Définition

L'accessibilité « *fait référence à la façon dont on peut rapprocher un musée, à sa politique de développement des publics et à sa capacité à accueillir de nouveaux visiteurs, ainsi qu'au droit qu'à le public d'utiliser ses équipements. Elle peut aussi se rapporter à l'élimination des barrières qui limitent l'accès des personnes porteuses de handicaps à l'espace physique du musée, et de façon plus générale, à l'intégration de tous les publics et groupes sociaux.* » (Mairesse, 2022). Nous pouvons parfois prendre l'accessibilité comme une critique du musée traditionnel, qui serait trop porté sur la conservation et la protection et pas assez sur la partie communication.

2. Associée au handicap mais ce n'est pas que ça

Le terme a souvent été associé, et l'est toujours, au handicap et aux minorités. En effet, il est souvent pensé comme un paramètre physique (Mairesse, 2022). En réalité, l'accessibilité possède quatre dimensions : physique, économique, cognitive et digitale (Bougenies et al., 2016). Pour répondre à tous ces besoins, l'accessibilité repose en partie sur les dispositifs de médiation qui existent (Bougenies et al., 2016).

3. Un droit humain

L'accessibilité est considérée par le *dictionnaire de la muséologie comme un « droit humain »*. En 2006, dans leur convention relative aux droits des personnes handicapées, les Nations Unies définissent l'accessibilité avec pour base « *l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, social, économique et culturel, à la santé et à l'éducation, et aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, afin que toute personne présentant un handicap puisse jouir des droits humains et des libertés fondamentales* » (Mairesse, 2022). Solima, Tani et Sasso, respectivement un professeur, un chercheur universitaire et un docteur en recherche, écrivent dans leur article que « *les musées ont la responsabilité sociale de devenir un centre de la production culturelle et s'assurer que tout le monde a le droit de participer* » (Solima et al., 2021). Pour les musées, l'accessibilité est devenue une question obligatoire, un sujet de réflexion incontournable (Solima et al., 2021).

D. Loi 2005

La loi 2005 a été créée afin de garantir l'égalité des droits et des chances des personnes handicapées. Cela concerne tous les handicaps (sensoriels, psychiques, cognitifs ou intellectuels).

« *Constitue un handicap [...] toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant* » (Baudot et al., 2013). Cette définition est inspirée de la classification internationale du handicap.

Cette loi a pour objectif l'obligation d'accessibilité et cela se décline selon différentes modalités :

- Les établissements recevant du public (ERP), locaux professionnels, logements, transports, voirie, écoles, services publics, moyens de communication publique en ligne, loisirs, etc. subissent cette contrainte
- Cette loi stipule un accès facilité aux services sociaux et une revalorisation des ressources
- Tout enfant porteur de handicap a le droit d'être inscrit à l'école
- Cette loi oblige à employer des personnes en situation de handicap (Baudot et al., 2013).

E. Musée

1. Définition qui évolue au fil des siècles

Le musée est un terme qui reflète un phénomène en constante évolution. Il y a bien sûr une définition dans les dictionnaires, mais il y a également des instances plus professionnelles autour du musée qui cherchent à donner une définition toujours plus précise. L'ICOM met à jour sa définition au fil des ans. La dernière en date est approuvée le 24 août 2022. Elle stipule qu'*"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."*

2. Un contenu et une forme qui ne sont pas constantes

La forme et le contenu du musée varient au fil des siècles (Mairesse, 2022). Ses origines remontent à l'Antiquité classique. C'était alors une « *institution étroitement liée à l'enseignement philosophique et au développement des connaissances* » (Mairesse, 2022).

Puis au XIXe siècle, il s'est tourné vers l'étude des lettres, sciences et arts et c'est avec la Renaissance que se forme l'association des termes « musée » et « collection » (Mairesse, 2022). A propos du contenu, le musée n'expose plus uniquement sur des thématiques liées au passé mais il peut également se concentrer sur des sujets plus contemporains, tel que l'art ou encore des sujets scientifiques (Mairesse, 2022). Il faut également parler de l'arrivée des technologies et du numérique qui n'est pas un processus clair pour tous, ni même une avancée linéaire (Sandri, s. d.).

3. Les différents rôles d'un musée

Les rôles du musée évoluent également avec le temps. Solima, Tani et Sasso écrivent « *la mission primaire du musée est devenue la transmission d'un héritage culturel pour les générations futures, pour aider à cultiver l'identité d'une communauté* » (Solima et al., 2021). Parmi la liste de ces rôles, nous pouvons trouver une mission éducative, apparue avec la Renaissance (Mairesse, 2022), mais surtout nous pouvons parler d'un rôle social. Comme l'histoire a pu le montrer, le musée s'éloigne et renoue sans cesse avec son rôle social (Brown & Mairesse, 2018). Et comme l'écrivent Brown et Mairesse « *Il est intéressant de noter que les périodes durant lesquelles le rôle social du musée est le plus discuté correspondent aux périodes de crises économiques ou socio-politiques, que ce soit en Europe ou en Amérique Latine* » (Brown & Mairesse, 2018). Ce rôle social est notamment illustré avec la Déclaration de Santiago du Chili en 1972. Cette déclaration « *revendique le musée en tant qu'instrument au service de la société et de son développement* » (Mairesse, 2022). Une commission italienne de l'ICOM écrit que « *les musées ont une responsabilité sociale envers les communautés locales. Les musées doivent nécessairement se placer dans une posture ouverte et d'écoute envers leurs communautés, questionner leur rôle et repenser leurs fonctions* » (Solima et al., 2021).

F. Médiation culturelle

1. Une définition complexe

Il est complexe de définir ce terme. En effet, la médiation culturelle concerne tous les mondes de la culture, qui en ont une approche différente. Certaines définitions trop précises excluent des formes de médiation plus informelles, tandis que certaines définitions bien trop larges confondent la médiation avec d'autres domaines, tels que l'animation ou l'action culturelle. (Ullauri-Llore et al., 2016)

En général, elle « *se définit [...] par sa fonctionnalité* » (Ullauri-Llore et al., 2016), c'est-à-dire, que la médiation culturelle est le lien entre un public et une/des œuvres. Par ailleurs, la médiation n'est pas un concept isolé et interagit avec des dispositifs des outils qui permettent sa diffusion. La médiation permet de créer et d'approfondir le lien entre une œuvre et un public. Il n'existe pas vraiment d'équivalent en langue anglaise. Serge Chaumier et François Mairesse proposent certains termes dont les mots « *inclusion* » ou « *access* », qui sont des concepts se rapprochant de celui de médiation (Chaumier & Mairesse, 2023). Nous allons approfondir ces termes au sein de notre mémoire, avec les notions d'inclusion et d'accessibilité.

2. Penser les publics

On ne peut pas penser la médiation sans penser aux publics. Elle incarne un lien, une transmission, un accompagnement. La médiation culturelle permettrait de satisfaire un objectif de « *justice sociale dans la répartition des biens culturels* » (Ullauri-Llore et al., 2016). Cette approche « *s'inscrit en tant qu'héritière des enseignements de « l'éducation populaire »* » (Ullauri-Llore et al., 2016). La médiation culturelle pourrait être le point de convergence entre tous les idéaux politiques de l'action culturelle depuis les années 1960 (Malraux, Lang...). La vision de la médiation devient alors moins verticale.

3. Une reconnaissance difficile

La légitimation de la médiation a été très difficile au sein des institutions culturelles en termes de politiques culturelles mais également en tant que statut professionnel. La médiation s'est développée depuis les années 1980, dans un contexte de mutation des musées, pendant lequel la prise en compte des publics est devenue de plus en plus importante. Les conditions d'accès à la culture ont été repensées, notamment pour les publics absents. Cependant, il faut noter que malgré cela, la médiation culturelle n'a pas toujours été mise en œuvre, par manque de moyens humains ou de moyens matériels (Ullauri-Llore et al., 2016).

Elle a pris en consistance grâce à sa reconnaissance par le ministère de la Culture, ainsi que par la recherche universitaire. Un manque de moyen est tout de même à noter, ce qui « *engendre une répercussion au niveau économique* » (Ullauri-Llore et al., 2016). Un paradoxe au niveau de l'évaluation des actions est à souligner, puisque les institutions attendent plutôt un rapport quantitatif, tandis que l'approche de la médiation est tournée vers le qualitatif.

4. Le métier de médiateur culturel

« *Les médiateurs se situent aujourd'hui à la croisée du politique, du social et de l'esthétique, occupant une position devenue centrale* » (Ullauri-Llore et al., 2016). La médiation renvoie d'une part à un métier, et donc un statut professionnel, d'autre part à « *des actions et des activités, des dispositifs et des méthodes* » (Ullauri-Llore et al., 2016). Les médiateurs regroupent plusieurs types de métiers, issus de différentes formations et constituent donc un « *ensemble de professionnels de la culture* » (Ullauri-Llore et al., 2016). Le rôle de médiateur est très important puisque c'est lui qui crée ce lien, qui crée une relation entre une œuvre et son public. La médiation est infiniment sociale : « *culture, médiation et société sont indissociables* » (Chaumier & Mairesse, 2023).

5. La médiation culturelle numérique

Dans le cadre de la médiation culturelle numérique, ce sont des outils numériques type audiovisuels qui sont mis en place, avec des nouvelles technologies et internet, permettant une approche innovante. Souvent, par le biais du numérique, l'expérience du public est prolongée ou prépare l'expérience de l'individu. De ce fait, un « *parcours parallèle ou complémentaire* » peut être proposé, notamment par le « *transmédia* ». « *Le numérique permet de nombreuses évolutions* » (Ullauri-Llore et al., 2016), en termes d'accessibilité, de personnalisation des contenus, de visualisation d'œuvres inaccessibles, ou encore d'interactivité.

6. Médiation culturelle et musées

Nous l'avons vu, la médiation culturelle concerne tous les mondes de l'art. Dans les musées, elle peut se traduire de différentes façons : atelier, dispositifs physiques (par exemple type cartel, ou des jeux type Qui est-ce ?), visites guidées, dépliants, QR code, etc. Serge Chaumier et François Mairesse en dressent une liste dans leur ouvrage *La médiation culturelle* (Chaumier & Mairesse, 2023). Ainsi, les dispositifs de médiation peuvent être matériels, comme sociaux.

G. Outils de médiation culturelle

Chaque musée et institution culturelle possède ses propres outils de médiation. Il existe tout un tas de dispositifs différents, dont certains sont uniques et spécifiques à une structure en particulier (Chaumier & Mairesse, 2023).

1. Effet captivant de la médiation par tablette au musée

Par exemple, nous pouvons penser au dispositif **Muséo+**, installé au Palais des Beaux-Arts de Lille (Bougenies et al., 2016). Il s'agit d'un dispositif de médiation culturelle par tablette. Le contenu permet aux enfants de se déplacer dans le musée, pour découvrir sept œuvres, choisies au préalable par l'équipe de médiation. Ce dispositif est réalisé au travers du principe de **Design for all**. Selon la définition du Conseil de l'Europe, ce principe est celui d'une « *stratégie qui vise à concevoir et à composer différents produits et environnement qui soient [...] accessibles, compréhensibles et utilisables par tous, sans devoir recourir à des solutions nécessitant une adaptation ou une conception spéciale* » (Bougenies et al., 2016). Ce dispositif a permis aux enfants ayant un TSA de réduire leur niveau d'anxiété et de se concentrer sur la visite, mais il est également utilisable par tous les autres enfants.

2. Accueillir les publics autistes au musée

On peut également parler des « *Aides à la visite* ». Ce sont toutes les informations que l'on peut recueillir avant la venue sur les lieux et qui renseignent notamment sur les déplacements jusqu'au musée, et dans le musée. Il y a également les « *sacs sensoriels* » qui permettent d'anticiper les imprévus d'une visite au musée, avec notamment des *boules quies*, un plan du musée, etc. On peut ajouter les « *ouvertures anticipées* » qui consistent à accueillir les publics sur le spectre autistique avant l'arrivée du public, avec des lumières moins importantes, moins de mouvements et de distractions pendant la visite. Enfin, il y a des programmes à visée thérapeutique, comme celui mis en place par le musée des Beaux-Arts de Montréal, l'art-thérapie pour, entre autres, aider à briser la solitude (Leriche, 2019).

3. Technologies : enjeux techniques et symboliques pour la médiation culturelle

Les nouvelles technologies et le numérique sont aussi des biais utilisés pour créer des outils de médiation culturelle. Qu'ils soient fixes, mobiles ou en ligne, ils ont tous un apport différent qui permet d'aborder les collections différemment, de créer une attache et de comprendre le sens de l'exposition (Sandri, s. d.).

H. Autisme, médiation culturelle et musées

Pour bien accueillir un public neuroatypique, notamment autiste, le musée doit mettre en place un ou plusieurs dispositifs de médiation. En effet, les musées deviennent de plus en plus des lieux sociaux, de transmission (Solima et al., 2021) et pour cela il faut prendre en compte les spécificités des publics accueillis, il faut penser les publics (Ullauri-Llore et al., 2016). On a pu voir auparavant que les personnes autistes peuvent être accueillies dans les musées, sous réserve d'adaptation, et de médiation spécifique. Dans ce but, l'utilisation des nouvelles technologies est de plus en plus mise en avant comme un outil de médiation possible (Sandri, s. d.), bien que toujours questionné pour les conséquences que cela peut provoquer sur le public qui les utilisent. Pour autant, les méthodes plus classiques ne sont pas laissées de côté.

III. Etude des dispositifs de médiation culturelle à destination des personnes sur le spectre autistique

A. La problématique : *en quoi, en contexte muséal, la stratégie de médiation culturelle pour le public neuroatypique est un reflet d'enjeux sociaux ?*

A l'origine de ces recherches se trouve un attrait pour le sujet, ainsi que l'envie d'en savoir plus. Puis, au fur et à mesure, des questionnements se sont formés, et transformés pour aboutir aux questions suivantes : en quoi la médiation peut être un outil d'action sociale ? Comment le monde muséal approche-t-il les publics spécifiques et notamment celui des neuroatypique ? Pouvons-nous parler d'une interdépendance entre la sphère culturelle et la volonté émergente de prendre en considération un public spécifique ? Et en quoi les nouveautés en termes de médiation culturelle peuvent-elles refléter cela ?

A force de précisions et de questionnements, une problématique s'est dessinée, et nous allons nous demander : *en quoi, en contexte muséal, la stratégie de médiation culturelle pour le public neuroatypique est un reflet d'enjeux sociaux ?*

Suite à cette problématique, nous avons posé quelques questions de recherche. Tout d'abord : *pourquoi les musées mettent-ils en place des dispositifs de médiation pour les personnes neuroatypiques ? Comment les médiateurs culturels perçoivent-ils leur rôle dans l'inclusion des publics spécifiques ? Ensuite, comment la formation des médiateurs culturels évolue-t-elle pour répondre aux besoins d'un public de plus un plus diversifié ? Et enfin, quelles sont les influences mutuelles entre les mouvements sociaux et les initiatives des musées pour inclure les publics spécifiques ?*

B. Hypothèses de recherche

Pour répondre à ces questionnements, nous avons formulé plusieurs hypothèses. Elles nous permettent d'explorer la manière dont les musées vont répondre aux enjeux liés à l'accessibilité, sur les publics neuroatypiques et notamment les personnes sur le spectre

autistique. Elles interrogent à la fois les dispositifs de médiation mis en place, le rôle des médiateurs culturels ainsi que les influences sociales de ces démarches. Ce sont nos questionnements de départ ainsi que nos questions de recherche qui nous ont permis de les poser.

- **Hypothèse 1 :** Les musées adaptent leurs dispositifs de médiation aux besoins spécifiques de nouveaux publics tels que les personnes sur le spectre autistique, en créant des dispositifs répondant à leurs besoins.

Cette hypothèse part du constat que les musées sont aujourd’hui confrontés à une diversité de publics et la nécessité de diversifier leurs outils de médiation afin de les inclure au mieux. Elle suppose que les musées adaptent leurs dispositifs, en créant de nouveaux spécifiques aux personnes autistes. Quand nous parlons d’adaptation ou de création de dispositifs de médiation culturelle, nous parlons des contenus, des outils physiques, des propositions de visites, ainsi que de leurs conditions. Tout cela suppose que les médiateurs soient formés et/ou informés sur les besoins spécifiques d’un public tel que celui des personnes sur le spectre autistique.

- **Hypothèse 2 :** Les médiateurs culturels, en tant que point de contact direct avec les publics, jouent un rôle central dans l’initiation de conception ou d’amélioration de dispositifs de médiation.

Cette hypothèse repose sur l’idée que ce sont les médiateurs culturels qui sont moteurs dans leurs institutions. C’est leur position d’interface qui leur permet d’identifier les enjeux et les besoins émergents. C’est aussi eux qui impulsent les changements au sein de leurs structures. Ainsi, ils sont force de proposition, porteurs d’initiatives en réaction à leurs observations quotidiennes.

- **Hypothèse 3 :** La diversification des dispositifs de médiation en musée est une réponse directe de notions davantage prise en considération, notamment l’inclusion, l’accessibilité et la représentation.

Cette hypothèse s'appuie sur l'évolution des politiques publiques et sociétales autour de l'inclusion et de l'accessibilité. Notions qui sont devenues des enjeux pour les établissements recevant du public, à la fois au niveau légal, mais aussi par les convictions personnelles des professionnels. Elle fait suite au fait que les médiateurs soient des pivots au sein de leurs structures, et que c'est aussi à travers leurs convictions qu'ils impulsent des changements. Elle permet aussi d'interroger les musées sur l'impact législatif, s'il y en a un, au sein des leurs établissements.

C. Méthodologie, terrain et outils de recherche prévisionnels

Les musées adaptent leurs dispositifs de médiation aux besoins spécifiques de nouveaux publics tels que les personnes sur le spectre autistique, en créant des dispositifs répondant à leurs besoins.

→ Nous sommes parties avec l'ambition de réaliser des **entretiens semi-directifs** avec les responsables de publics et médiateurs culturels pour comprendre leurs processus de conception et les outils utilisés.

Les médiateurs culturels, en tant que point de contact direct avec les publics, jouent un rôle central dans l'initiation de conception ou d'amélioration de dispositifs de médiation.

→ Nous avons choisi de conduire des **entretiens** avec des médiateurs culturels afin de recueillir leur expérience sur la mise en place et l'adaptation des dispositifs de médiation de leurs structures. Ces entretiens nous ont permis d'explorer leurs parcours, leurs motivations, leurs pratiques ainsi que leurs rôles et difficultés rencontrées dans la conception ou l'amélioration de dispositifs.

La diversification des dispositifs de médiation en musée est une réponse directe de notions davantage prises en considération, notamment l'inclusion, l'accessibilité et la représentation.

→ Nous avons tenté d'**identifier l'évolution des dispositifs de médiation** mis en place par les structures interrogées, notamment par le prisme de l'inclusion et de l'accessibilité des publics spécifiques. Cela nous a permis d'établir des graphiques permettant de valider ou non notre hypothèse.

Nos **terrains de recherche** étaient de fait les musées, et notamment leur service des publics et de médiation. Comme nous étudions une tendance globale et pas des cas en particulier, nous ne sommes pas allées sur le terrain. Nous devions collecter des données suffisantes afin de pouvoir répondre au mieux à nos hypothèses.

Notre outil principal est une grille d'entretien⁶ volontairement assez détaillée, afin de nous guider durant nos entrevues. Nous l'avons rédigée au cours de notre troisième semestre de master, nous permettant de répondre à nos deux premières hypothèses et de recueillir des informations qualitatives.

De plus, pour notre troisième hypothèse, nous avons élaboré un tableau Excel⁷ répertoriant toutes les structures à contacter (nom, lieu, type de structure, contact, etc.). Nous les avons déjà contactés fin d'année 2024 afin qu'elles puissent nous mettre en contact avec leurs médiateurs culturels et leurs responsables des publics et nous fournir une liste datée de leurs dispositifs de médiation. L'idée est de nous permettre de recueillir des informations quantitatives.

D. Démarque d'analyse des données

Afin de traiter les informations recueillies lors des entretiens, nous avons adopté une analyse thématique inductive. Cette méthode qualitative repose sur l'identification et l'organisation des thèmes qui ressortent régulièrement dans les discours, permettant de mettre en lumière des régularités et des divergences significatives.

⁶ Voir table des annexes - Grille d'entretien, pp.2-3

⁷ Voir table des annexes - Liste des musées à contacter, pp.4-7

Les entretiens ont donc été retranscrits dans leur globalité⁸ puis soumis à une lecture approfondie ainsi qu'à un codage manuel pré-déterminé grâce à la grille d'entretien⁹. Les catégories de cette grille ont ensuite été affinées au fil des analyses pour dégager des sous-thèmes précis.

Au cours de notre démarche nous avons cherché à restituer le sens que les interrogés attribuent à leurs pratiques, tout en mettant en lien leur propos avec notre cadre théorique. Notre approche privilégie ainsi l'interprétation du sens, plutôt que la mesure statistique.

L'exploration des notions de neurodiversité, d'autisme, d'accessibilité, de musée et de médiation culturelle a permis l'établissement d'un cadre théorique pour nos réflexions. Ces éléments conceptuels mettent déjà en évidence la complexité des enjeux liés à l'inclusion du public neuroatypique dans le monde muséal. Il s'agit désormais de confronter ces bases théoriques à la réalité du terrain, en commençant par présenter notre démarche de recherche.

⁸ Voir table des annexes - Transcriptions, pp.15-415

⁹ Voir table des annexes - Grille d'entretien, pp.2-3

IV. Enquête, mise en oeuvre et résultats

A. Contexte et mise en oeuvre de l'enquête

A l'origine de ce travail se trouvent un intérêt personnel pour la question de la neurodiversité et le désir d'approfondir la compréhension de ce sujet. Dans ce cadre, nous avons choisi de réaliser une enquête qualitative auprès de professionnels de musées. L'objectif est de recueillir des témoignages directs sur les pratiques actuelles, les obstacles rencontrés et les perspectives envisagées en matière d'accessibilité pour le public autiste.

L'enquête s'est ainsi étendue de janvier à août 2025. Son avancement n'a pas toujours été linéaire : certaines périodes ont été marquées par de nombreux entretiens rapprochés, tandis que d'autres ont connu des ralentissements, liés notamment aux délais de réponse des institutions et aux relances nécessaires¹⁰.

1. Choix de la méthode de recueil d'informations

En ce qui concerne notre méthode de recherche, nous avons combiné deux démarches complémentaires. La première consiste à mener des entretiens qualitatifs auprès de professionnels en contact direct avec des publics à besoins spécifiques et plus particulièrement des visiteurs présentant des troubles du spectre autistique. Ces entretiens¹¹ ont été réalisés auprès de différents profils d'acteurs, des médiateurs culturels, des guides conférenciers, des chargés des publics ou encore des chargés des publics à besoins spécifiques. L'objectif était de recueillir leurs expériences, leurs pratiques, ainsi que leurs perceptions des enjeux liés à la médiation auprès de ces publics.

En parallèle, nous avons entrepris un travail de collecte de données portant sur les dispositifs de médiation existants spécifiquement destinés aux personnes avec des troubles du spectre autistique. Cette recherche visait à identifier et analyser les initiatives déjà mises en place, afin de les mettre en perspective avec les discours recueillis lors des entretiens.

¹⁰ Voir table des annexes - Tableau de suivi des entretiens, pp.10-11

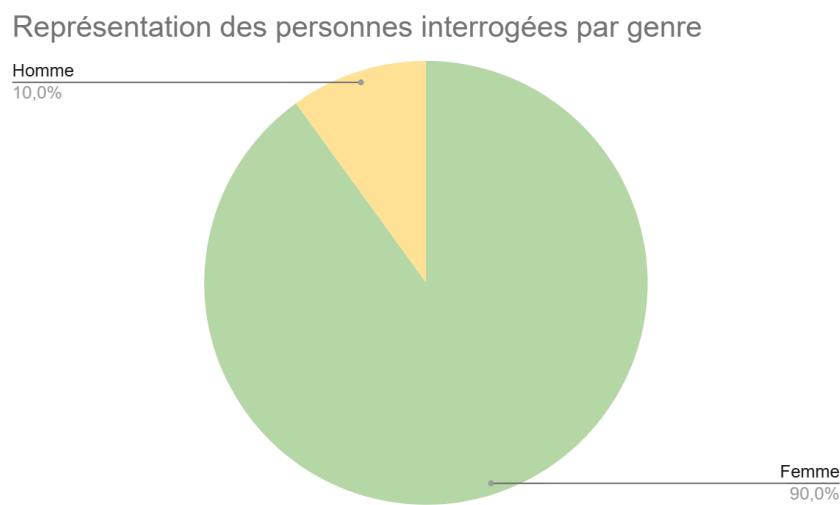
¹¹ Voir table des annexes - Tableau de suivi des entretiens, pp.10-11

L'objectif principal était de voir une potentielle corrélation entre la création de dispositif et la promulgation de décrets et lois du ministère de la culture et du gouvernement français.

La combinaison de ces deux approches, enquête de terrain et analyse documentaire, aurait dû nous permettre de croiser les points de vue et d'enrichir notre compréhension des pratiques de médiation culturelle à destination de ce public. Mais par la suite il va s'avérer que la collecte de données sur les dispositifs ne sera pas réalisable. Les structures ne disposent pas de liste faisant état des médiations créées, actives ou passées. Et la créer aurait été une tâche trop importante et chronophage pour beaucoup des structures interrogées. Cette collecte a donc dû être laissée de côté pour privilégier l'enquête de terrain et les entretiens.

2. Taille et structure de l'échantillon

Nous avons réalisé 28 entretiens, constituant ainsi notre échantillon d'étude. Celui-ci est composé majoritairement de femmes (90%) et de 10% d'hommes.



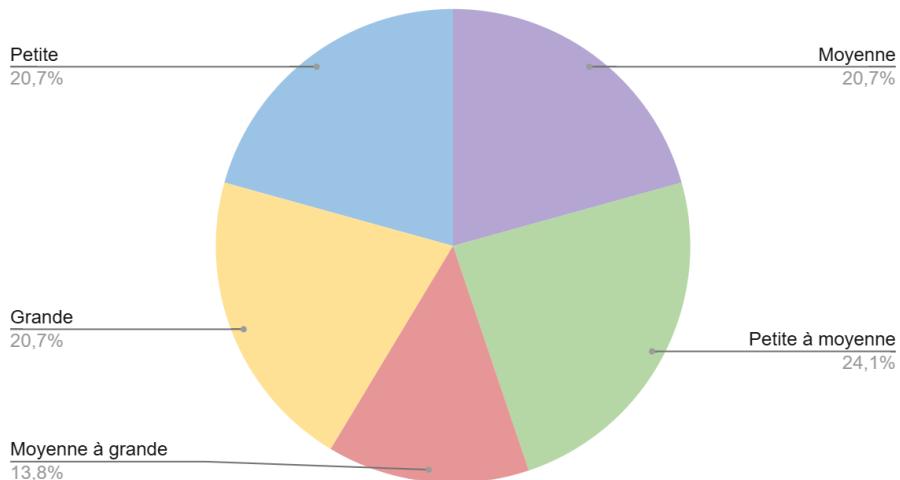
Concernant la taille des structures, nous avons établi trois catégories¹², définies selon la fréquentation annuelle :

¹² Voir table des annexes - Profil des structures interrogées, p.12

- Petite structure : une fréquentation de moins de 100 000 visiteurs par an
- Structure moyenne : une fréquentation entre 100 000 et 200 000 visiteurs par an
- Grande structure : une fréquentation supérieure à 200 000 visiteurs par an

Notre échantillon se répartit comme suit : 20,7% de petites structures, 24,1% de structures petites à moyennes, 20,7% de structures moyennes, 13,8% de structures moyennes à grandes et 20,7% de grandes structures. La répartition est plutôt bien équilibrée, bien qu'elle ne reflète pas la réalité du territoire français, où les musées de petite taille sont largement majoritaires.

Représentation des structures interrogées par taille

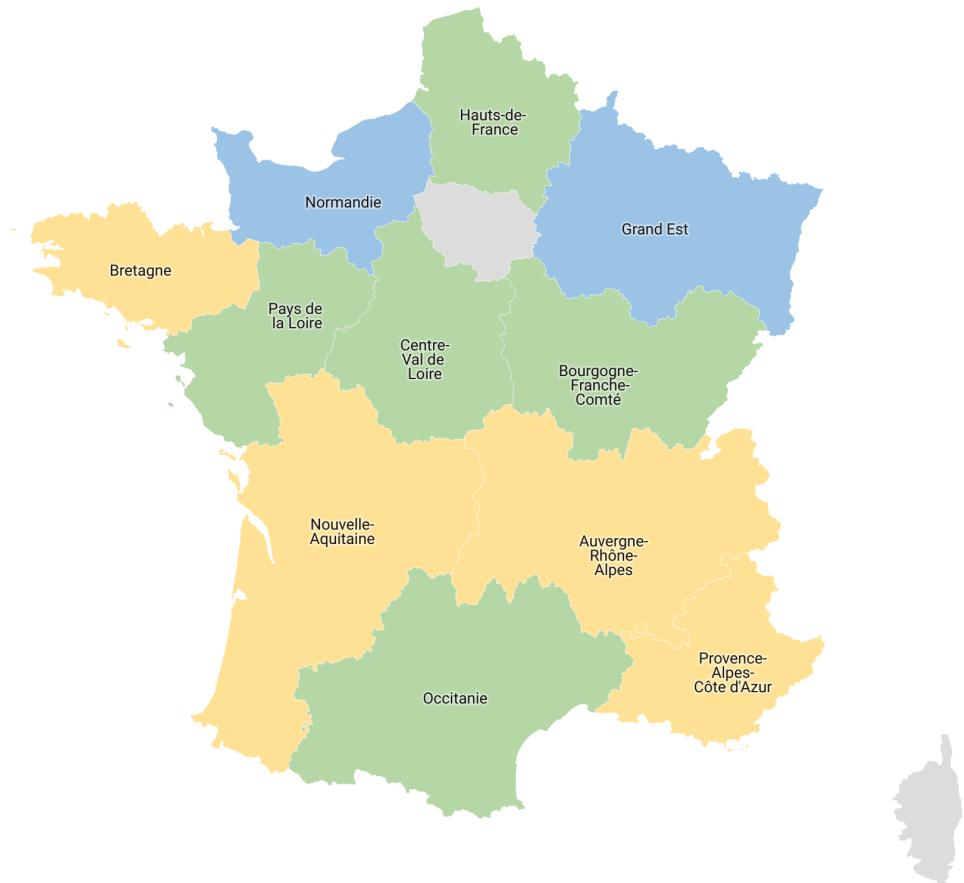


En ce qui concerne la répartition géographique, toutes les régions sont représentées à l'exception de l'Île de France (qui n'a pas répondu à nos sollicitations), de la Corse et des territoires d'Outre-Mer. Dans les Hauts-de-France, les Pays-de-la-Loire, le Centre-Val de Loire, la Bourgogne-Franche-Comté et l'Occitanie, seuls deux musées ou moins ont accepté un entretien. La Normandie et le Grand-Est comptent entre deux et trois répondants, tandis que la Bretagne, la Nouvelle-Aquitaine, l'Auvergne-Rhône-Alpes et la Provence-Alpes-Côte d'Azur comptent au moins trois musées participants.

Carte des structures interrogées selon leur région

Nombre de structures

< 2 2-3 ≥ 3



Enfin, les personnes interrogées occupaient toutes des postes en lien, direct ou indirect avec les publics à besoins spécifiques, en particulier les personnes sur le spectre de l'autisme. La majorité étaient des médiateurs culturels ou des guides-conférenciers. Nous avons également échangé avec des responsables des publics à besoins spécifiques, des chargés de réservation, des assistants de conservation, des chargés de médiation ou des actions culturelles, ainsi qu'avec des responsables de service des publics, des responsables en situation de handicap, des responsables adjoints, des coordinateurs du pôle médiation/diffusion et pour finir, une infirmière.

Représentation des personnes interrogées par l'intitulé du poste



3. Les outils développés et le mode de passation

Afin de conduire nos enquêtes de manière cohérente et systématique nous avons élaboré une grille d'entretien¹³ structurée autour de plusieurs thématiques directement reliées à nos hypothèses de recherche. Cet outil méthodologique avait pour objectif d'orienter la discussion sans l'enfermer, en veillant à aborder l'ensemble des dimensions jugées pertinentes pour notre analyse.

Dès les premiers entretiens cette grille s'est révélée particulièrement précieuse. Elle a joué le rôle de fil conducteur, garantissant une certaine homogénéité dans la collecte des données et facilitant la comparaison entre les différents témoignages. Plus nous avancions dans notre démarche, plus nous avons pu affiner et enrichir ce dispositif. Les premiers entretiens ont ainsi permis d'identifier des thématiques à préciser, des questions à reformuler ou encore des axes d'exploration à ajouter.

L'évolution progressive de la grille témoigne d'une recherche qualitative. Cette souplesse a contribué à améliorer la qualité de nos entretiens et par conséquent, la richesse des données recueillies.

¹³ Voir table des annexes - Grille d'entretien, pp.2-3

L'élaboration de la grille d'entretien¹⁴ s'est faite en plusieurs étapes afin d'assurer sa pertinence et son efficacité. Tout d'abord, nous avons identifié les hypothèses et les axes de recherches principaux que nous souhaitions explorer. Ce sont ces éléments qui nous ont servi de base pour déterminer les thématiques à toujours aborder dans nos entretiens. La construction de la grille s'est également appuyée sur les lectures scientifiques que nous avions pu faire auparavant. Nous avons ainsi repéré des notions-clés, des questionnements récurrents, des problématiques soulevées. Une fois les grands axes soulevés, les thématiques ont été organisées pour atteindre une logique progressive, cela dans le but de favoriser des entretiens fluides. Nous avons veillé à formuler des questions ouvertes, laissant la possibilité aux enquêtés de développer leur réponse comme ils le souhaitaient. Parfois les questions étaient très générales pour introduire la thématique, d'autre fois elles étaient bien plus précises pour amener un aspect plus précis d'une thématique.

La grille d'entretien a donc été pensée comme un support évolutif, une aide adaptée à la diversité des contextes et des interlocuteurs rencontrés.

Pour la mise en pratique des entretiens¹⁵, ils se sont presque exclusivement passés en distanciel. Seuls deux d'entre eux ont pu se faire en présentiel, pour des raisons d'éloignement géographique entre les interrogés et nous-mêmes.

Lorsque les entretiens se passaient en distanciel, il y avait deux possibilités. La première était de faire un simple appel téléphonique, la seconde était un appel en visioconférence. Cette dernière méthode était encouragée, mais pour des raisons techniques elle n'a pas toujours pu être mise en place.

4. Présentation des entretiens réalisés

Au total nous avons donc pu réaliser 29 entretiens¹⁶ auprès de 30 professionnels de la culture. Voici les différents profils des interrogés, formulé ainsi : Prénom - Genre - Âge -

¹⁴ Voir table des annexes - Grille d'entretien, pp.2-3

¹⁵ Voir table des annexes - Tableau de suivi des entretiens, pp.10-11

¹⁶ Voir table des annexes - Tableau de suivi des entretiens, pp.10-11

Nom du poste - Nombre d'années dans le poste (nombre d'années dans la médiation culturelle) - Région - Statut du musée - Taille du Musée

1. Justine - Femme - 34 - Responsable adjointe du service des publics - 10 (10) - Grand Est - Municipal - Moyenne
2. Camille - Femme - 52 - Responsable de gestion des publics à besoins spécifiques et de l'enseignement secondaire et supérieur - 25 (25) - PACA - Municipal - Petite à moyenne
3. Pauline - Femme - 49 - Médiatrice culturelle, référente public anglophone & handicap - 1,5 (15) - PACA - Municipal - Moyenne à grande
4. Amanda - Femme - 43 - Médiatrice culturelle, référente handicap - 9 (12) - PACA - Municipal - Moyenne à grande
5. Armelle - Femme - 32 - Chargée des publics en situation de handicap - 8 (8,5) - Bourgogne-Franche-Comté - Municipal - Petite à moyenne
6. Léa - Femme - 33 - Chargée des réservations - 5 (11) - Hauts-de-France - Municipal - Grande
7. Marie - Femme - 27 - Médiatrice culturelle - 2 (2) - Bretagne - Municipal - Moyenne
8. Marine - Femme - 35 - Médiatrice culturelle, référente handicap - 3 (11) - Pays-de-la-Loire - Municipal - Moyenne
9. Agathe - Femme - 44 - Assistante de conservation - 18 (19) - Rhônes-Alpes - EPCC¹⁷ - Grande
10. Sandrine - Femme - 52 - Responsable du service des publics - 9 (29) - Centre-Val-de-Loire - Municipal - Petite
11. Isaline - Femme - 49 - Médiatrice culturelle en charge de l'accessibilité - 21 (25) - Normandie - Municipal - Petite à Moyenne
12. Christine - Femme - 40 - Médiatrice culturelle - 13 (14) - PACA - Municipal - Petite à moyenne

¹⁷ Etablissement Public de Coopération Culturelle

13. Alix - Femme - 26 - Guide conférencière & Responsable jour - 2 (3) - Normandie - SAEML¹⁸ - Grande
14. Bénédicte - Femme - 57 - Chargée des publics à besoins spécifiques - 11 (11) - Grand Est - Municipal - Grande
15. Capucine - Femme - 25 - Médiatrice culturelle, publics spécifiques - 1,5 (1,5) - PACA - SPL Culture & Patrimoine¹⁹ - Moyenne à grande
16. Diane - Femme - 47 - Chargée de médiation - 6 (6) - Bourgogne-Franche-Comté - Municipal - Petite à moyenne
17. Cecilia - Femme - 28 - Guide conférencière - 2 (2) - Normandie - SAEML²⁰ - Grande
18. Karine - Femme - 47 - Chargée des actions culturelles - 5 (21) - Bretagne - Municipal - Petite
19. Angèle - Femme - 52 - Responsable du service des publics - 15 (26) - PACA - SPL Culture & Patrimoine²¹ - Moyenne à grande
20. Alexandre - Homme - 38 - Responsable des publics en situation de handicap - 8 (13) - Nouvelle-Aquitaine - Municipal - Petite
21. Julie - Femme - 29 - Adjointe au service des publics - 1,5 (5) - Occitanie - EPL²² - Moyenne
22. Anaïs - Femme - 38 - Responsable du service des publics - 2 (3) - Occitanie - EPL²³ - Moyenne
23. Chloé - Femme - 23 - Médiatrice culturelle - 1 (1) - Nouvelle-Aquitaine - Municipal - Petite
24. Laurine - Femme - 34 - Médiatrice culturelle - 2 (2) - Auvergne-Rhône-Alpes - Municipal - Petite

¹⁸ Société Anonyme d'Economie Mixte Locale

¹⁹ Société Publique Locale Culture & Patrimoine

²⁰ Société Anonyme d'Economie Mixte Locale

²¹ Société Publique Locale Culture & Patrimoine

²² Etablissement Public Local

²³ Etablissement Public Local

25. Elodie - Femme - 48 - Médiatrice culturelle, chargée de projets - 15 (20) - Auvergne-Rhône-Alpes - Municipal - Grande
26. Annaelle - Femme - Retraitée - Infirmière - x (x) - Nouvelle-Aquitaine - Municipal - Petite à moyenne
27. Murielle - Femme - 47 - Coordinatrice du pôle Médiation/Diffusion du musée - 19 (23) - Bretagne - Municipal - Moyenne
28. Tristan - Homme - 35 - Guide conférencier - 6 (15) - Nouvelle-Aquitaine - Municipal - Petite à moyenne
29. Fabien - Homme - 41 - Médiateur culturel, chargé de la communication - 16 (16) - Nouvelle-Aquitaine - Municipal - Petite
30. Juliette - Femme - 45 - Chargée de médiation en direction des publics empêchés - 6 (23) - Grand Est - Municipal - Moyenne

B. Redressement et validité des données

Une fois que les données ont été collectées, un travail de redressement et de vérification de leur validité a été nécessaire afin que nous puissions garantir la fiabilité de nos résultats ainsi que leur cohérence avec la problématique de notre recherche.

1. Redressement des données

Au total, nous avons contacté 68 musées²⁴ répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain. Il s'agissait en grande majorité de musées des Beaux-Arts puisque la disponibilité d'un recensement de ces structures simplifie l'identification des interlocuteurs pertinents. Parmi ces musées, 21 ont accepté de nous répondre et de participer à notre enquête. 29 entretiens ont été effectués tandis que l'une des structures a répondu uniquement

²⁴ Voir table des annexes - Liste des musées à contacter, pp.4-7

par mail. En moyenne, les entretiens ont duré quarante à cinquante minutes. Ils ont été conduits selon des modalités variées : téléphone, visioconférence ou présentiel, ce qui a permis de s'adapter à la disponibilité et aux préférences de nos interlocuteurs, ainsi qu'aux nôtres puisque nous étions parallèlement en stage de fin d'études à Angers et Caen.

Nous avons écarté certaines réponses que nous avons jugées incomplètes ou peu exploitables. Ensuite, nous avons procédé à un codage thématique des données recueillies, que nous avons réalisé en suivant les différentes rubriques de notre grille d'entretien²⁵. Nous avons regroupé les propos en grandes catégories thématiques, ce qui nous a permis de faire émerger des tendances récurrentes. Nous avons synthétisé ces regroupements sous forme de tableaux et/ou graphiques afin de rendre plus lisible la répartition des réponses. Tout ce processus a donné lieu à une grille de lecture claire et organisée et a facilité le travail d'analyse et de validation de nos hypothèses de départ.

2. Validité des données

Plusieurs éléments viennent renforcer la solidité des données que nous avons recueillies. Tout d'abord, les profils des personnes interrogées sont variés²⁶ : médiateurs culturels, responsables de service des publics ou encore des chargés de médiation. Cela nous a permis de croiser différents points de vue au sein, parfois, d'une même structure. Il y a également une diversité en termes d'âge et d'années de prises de poste. En effet, 66% des interrogés ont pris leur poste après 2010, 6% entre 2005 et 2010, 6% entre 2002 et 2005 et les 20% restants ont pris leur poste avant 2002.

De plus, nous pouvons observer une cohérence entre plusieurs réponses distinctes, ce qui nous confirme également la fiabilité de nos résultats.

Ces données récoltées par le biais d'entretiens et issues du terrain ont aussi été confrontées à des sources externes de littérature scientifique, de rapports institutionnels ou encore du cadre législatif, tel que la loi de 2005 sur le handicap ou celle de 2002 sur les musées. Cela renforce encore une fois la validité de notre analyse, par croisement des sources.

²⁵ Voir table des annexes - Grille d'entretien, pp.2-3

²⁶ Voir table des annexes - Profil sociologique des interrogés, pp.13-14

3. Limites et biais

Il est important de noter que bien qu'il y ait ces éléments positifs, certaines limites doivent être soulignées.

Tout d'abord, l'échantillon ne représente que la moitié des musées que nous avons sollicités. Même si nous les avons relancé par mail²⁷ et par téléphone, certaines structures n'ont pas trouvé le temps de répondre à notre sollicitation. Bien souvent, il s'agissait de très grandes structures telles que celles en Île-de-France, ou bien de petites structures manquant de moyens humains pour nous répondre. Il peut également s'agir d'un biais de sélection où les structures qui sont les plus investies dans ces questions d'accessibilité sont celles qui se sont majoritairement montrées disponibles. A l'inverse, les musées qui n'ont pas ou peu développé des dispositifs spécifiques pour le public neuroatypique ont pu se montrer plus réticents à se montrer disponibles. Cela crée donc un déséquilibre au niveau de la représentation des pratiques.

De plus, la moitié des structures nous ayant répondu sont des musées des Beaux-Arts, ce qui ne reflète pas la riche diversité des musées en France. Encore une fois, cela crée un déséquilibre dans la représentation des pratiques et la variété des dispositifs mis en place dans les structures. Selon la thématique abordée, ce ne sont pas les mêmes outils qui sont mis en place. Et bien souvent, les musées des Beaux-Arts sont des établissements municipaux, et le statut juridique des musées est également un angle à ne pas perdre de vue. Justement, 86% des structures interrogées sont des établissements municipaux.

Un autre point à noter concerne l'historique des dispositifs de médiation. Notre objectif initial était de pouvoir retracer et analyser l'évolution de l'accessibilité des dispositifs sur une période de dix à vingt ans. Une seule structure a été en mesure de nous fournir un historique détaillé. Les autres musées n'avaient soit pas d'archives des dispositifs qui ont existé, soit n'avaient pas le temps de nous le partager, ou bien ces données étaient confidentielles. Cela nous a donc freiné dans la validation de notre troisième hypothèse car nous avons recueilli des données sur les dispositifs actuels plutôt qu'un historique complet.

²⁷ Voir table des annexes - Tableau de suivi des mails, pp.8-9

Sur le plan géographique, toutes les régions de France métropolitaine sont représentées²⁸. Il y a deux exceptions : l'Île-de-France, dont nous parlions plus tôt, et la Corse, absente de l'échantillon. Ces absences peuvent limiter la portée de nos résultats, en particulier dans la mesure où certaines grandes structures de la capitale auraient pu apporter un regard complémentaire.

Enfin, la méthode elle-même présente certains biais. Nous avons effectué des entretiens semi-directifs, qui restent soumis à ce que les interlocuteurs veulent partager ou non, ou tentés de valoriser leurs actions plutôt que d'en montrer les manques. De plus, réponses que nous avons reçues par mail ont été très succinctes et sont moins riches que les entretiens effectués à l'oral.

Malgré ces limites, nous pouvons affirmer que les données recueillies présentent une validité suffisante pour analyser l'évolution des dispositifs de médiation pour les publics aux besoins spécifiques dans les musées de France métropolitaine. Cependant, elles ne permettent pas de dresser un panorama exhaustif de la situation en France, bien qu'elles constituent néanmoins un matériau robuste permettant d'identifier des tendances et de mettre en lumière les enjeux auxquels les professionnels de la médiation culturelle en musée font face.

C. Validation de l'hypothèse 1 : les musées créent de nouveaux dispositifs adaptés aux publics à besoins spécifiques

L'analyse du contexte, de la méthodologie et des outils mobilisés nous a permis de situer les conditions de réalisations de notre enquête et de mieux comprendre les caractéristiques du terrain étudié. Ces éléments nous fournissent un cadre nécessaire à l'analyse des données recueillies. Nous pouvons désormais examiner plus en détail les résultats obtenus lors de nos entretiens en fonction de nos hypothèses de départ.

Pour rappel, notre première hypothèse porte sur la manière dont les musées conçoivent des dispositifs de médiation à destination des publics à besoins spécifiques et plus précisément du public avec un trouble du spectre autistique.

²⁸ Voir table des annexes - Profil des structures interrogées, p.12

1. L'adaptation comme argument principal

Plutôt que de créer de nouvelles médiations, les musées adaptent l'existant. Les entretiens que nous avons réalisés montrent que les musées ne créent pas systématiquement de dispositifs nouveaux et spécifiques aux publics sur le spectre autistique. Ils privilégient le fait d'adapter leurs outils existants et leurs discours. Sur les 29 personnes qui ont accepté de nous répondre, 22 proposent dans leur structure des adaptations de certains de leurs dispositifs, soit plus des ¾ d'entre elles. Marine nous a indiqué que sa structure répond à de nombreuses demandes et accueille des groupes déjà constitués. Celle-ci s'est organisée afin de savoir quelles sont les visites les plus adaptées au tout public mais aussi aux publics à besoins spécifiques, comme les personnes sur le spectre autistique. Cela a abouti à la création d'un document servant d'appui. Souvent, ce sont des propositions faites aux scolaires qui peuvent être adaptées au public adulte en situation de handicap mental ou cognitif. Une idée partagée dans la structure d'Agathe : “*On s'est rendus compte que finalement ce qu'on mettait en place pour des maternelles, les outils etc. pouvait être super pratique avec un groupe à besoin spécifique, donc on pioche dans ces outils là pour s'aider, c'est des outils de médiation qui nous aident, c'est venu avec le développement, finalement, l'ouverture du musée aussi là, à la petite enfance, c'est un petit peu un phénomène global*”. Toutes ces personnes ajustent au moins leur discours et 91% leurs visites. Dans le musée où travaille Pauline, il n'y a pas de dispositifs adaptés à proprement parler. En revanche, elle adapte son discours, ses gestes et sa manière de faire. Elle utilise des éléments de compréhension des techniques artistiques (toile sur un châssis, pinceaux...), des reproductions de tableaux décomposés sous forme de puzzle, des photographies permettant de remettre en contexte historique les artistes, ou encore des mises en situation avec le corps.

En outre, pour les supports, certains des médiateurs interviewés choisissent de “simplifier” les propositions déjà pratiquées afin d'en proposer de nouvelles. L'exemple le plus concret sont les documents en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)²⁹, qui sont davantage utilisés. Plus d'un tiers (38%) des personnes que nous avons interrogées possèdent des dispositifs FALC. En termes de création, seulement 24% d'entre elles n'en ont pas

²⁹ Facile à Lire et à Comprendre : “Le facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en un langage simplifié. Le FALC permet de rendre l'information plus simple et plus claire et est ainsi utile à tout le monde, notamment aux personnes en situation de handicap, dyslexiques, âgées ou encore maîtrisant mal la langue française.” (Ministère de la Culture)

proposé. 27% ont conçu de nouvelles visites, 45% des dispositifs spécifiques, 55% des projets et 41% des outils d'aide à la visite. A noter que certaines structures n'ont peut-être pas modifié de dispositifs mais peuvent en avoir créé de toute pièce et inversement. C'est le cas de Sandrine qui va plutôt proposer de développer des projets avec les encadrants ou accompagnants de certains groupes, plutôt que des dispositifs spécifiques aux personnes sur le spectre autistique. Au contraire, Laurine dispose d'un catalogue de thématiques, qu'elle va adapter à chaque fois au niveau de son discours et de ses visites.

De plus, certains choisissent de mettre en place des aménagements sensoriels pour réduire les stimuli. Plusieurs dispositifs peuvent être proposés : des casques anti-bruit, la création d'espaces calmes ou encore des sacs sensoriels. De ce fait, ils permettent d'adapter l'expérience de visite des publics et de tenter de répondre à leurs besoins spécifiques. Deux des structures (Elodie et Annaëlle) avec qui nous avons discuté disposent d'espaces calmes, de "salle zen" et deux autres (Angèle et Pauline) proposent ou vont proposer des temps calmes, ou bien des visites en musée fermé pour des conditions optimales. L'outil le plus abouti est uniquement à destination des personnes sur le spectre autistique. C'est une application mobile du musée d'Elodie qui est pensée et testée pour et par des personnes autistes : "*Chaque fois, nous on travaille avec les personnes concernées. Donc euh, l'appli MBA Autisme on a essayé de travailler, au moment où elle a été conçue, avec des personnes autistes [...] Donc, à chaque fois on va chercher les personnes concernées. En essayant de travailler avec les premières concernées, parce qu'on ne peut pas se mettre à leur place.*". Si elle sert principalement à préparer sa venue au musée, elle peut également être utilisée une fois sur place.

2. Co-construction et identification des besoins

Au-delà des adaptations des dispositifs existants, de nombreux musées collaborent avec des partenaires extérieurs. Ainsi se crée un processus de co-construction, dans certains cas du sur-mesure, pour répondre au mieux aux besoins des visiteurs. Il s'agit dans la plupart des structures, de visites destinées à des groupes ou des projets. Dans les partenaires possibles, nous comptons le monde associatif, les professionnels du secteur médico-social, le corps enseignant, les structures culturelles locales, les services municipaux ou encore des

instituts tels que l'INRAP (Institut National de Recherche Archéologiques Préventives)³⁰. Ces collaborations permettent de penser au mieux les médiations et d'anticiper les besoins avant même l'arrivée des visiteurs. Nous avons tenté d'établir un tableau des résultats qui fassent ressortir sur ces partenariats mais nous avons conclu que les personnes interrogées n'ont pas forcément pensé à tout durant nos entretiens, cela s'est confirmé quand nous interrogions plusieurs personnes d'une même structure. Pour Marine, il est important de s'appuyer sur les référents de ces groupes car ils connaissent les spécificités de chacun. Parce que “*le handicap, l'accessibilité, la neuro-atypie, c'est justement tout ce qui ne rentre pas dans les cases*”.

Dans la majorité des cas (65%), les médiateurs identifient ces besoins en amont de la visite, notamment lorsqu'il s'agit de groupes. Ils prennent contact par téléphone, mail et parfois se rendent sur place pour rencontrer les visiteurs. Ainsi, ils sont en mesure de recueillir des informations précises sur les particularités du groupe, qu'elles soient comportementales, sensorielles ou cognitives. Celui-ci a aussi l'opportunité de pouvoir rencontrer le médiateur avant de se rendre au musée, ce qui réduit les inconnues pouvant être anxiogènes et crée un peu de familiarité. C'est par exemple le cas de Pauline qui réalise ses visites en musée fermé et briefe les équipes de surveillance. C'est une étape préventive mais qui facilite l'organisation de la visite, et qui permet de préparer des outils d'aide à la visite adaptés et de créer un sentiment de sécurité chez les visiteurs. En revanche, 28% des personnes que nous avons interrogées nous ont indiqué que parfois, elles ne sont pas prévenues en amont et que ça peut poser des difficultés plus ou moins importantes. Angèle nous raconte : “*Parce que malheureusement on les connaît pas forcément avant et je sais que typiquement il y a des choses qui peuvent leur faire peur, des couleurs des... ça ne les connaissant pas, c'était aussi ma peur, qu'il y est quelque chose dans le musée ou dans l'atelier qui déclenche... Et ça m'est arrivé donc dans l'ancien musée, on avait un enfant autiste dans un groupe classe de 28 enfants, la maîtresse ne m'a pas prévenu et il se trouve que l'enfant bah il avait des phobies avec des crayons, avec les ciseaux, avec les colles. Autant dire tout ce qu'on utilise dans un atelier pédagogique. (Oui) Et là, je me suis dit que si elle m'avait prévenu avant, j'aurais peut-être pu adapter l'atelier et que là c'était pas possible avec 27 autres enfants de trouver une solution. Donc heureusement il avait une [...] AVS, assistante de vie scolaire, qui le connaissait donc, qui a réussi à elle-même à adapter l'atelier*

³⁰ L'Institut National de Recherches Archéologiques Préventives est un établissement public sous tutelle du ministère de la Culture, chargé de la recherche et de la valorisation archéologique. <https://www.inrap.fr>

en même temps qu'on le faisait. Mais typiquement voilà sur les crayons de couleur, le rouge et le bleu, il fallait pas. Sauf que moi j'avais pas prévu dans les pots de couleur de les différencier, de pas les mettre, donc je pense que c'est tout simplement les enseignants quand ils viennent, ils n'ont pas conscience de ça. Eux, ils ont les enfants tout le temps. Nous, on les accueille sur deux heures et donc quand il y a des spécificités comme ça, il faut vraiment qu'on soit au courant. Donc là heureusement qu'il y avait cette AVS parce que sinon je ne sais pas comment j'aurais fait donc là, typiquement, j'aurais été très très embêtée.”. Quelques structures possèdent un onglet dédié aux publics à besoins spécifiques sur leur site internet. Dans celle de Bénédicte, il y a un champ dans le formulaire en ligne “visites types pour les publics à besoins spécifiques”. Les personnes peuvent donc choisir de venir visiter le musée ou de faire des activités adaptées. Le médiateur prend ensuite contact après confirmation de la réservation. Sur le site internet de l'établissement de Murielle, il est précisé de prendre contact avec elle pour informer des besoins spécifiques potentiels, informations qu'elle transmet aux guides conférencières.

La co-construction est aussi de mise sur les aménagements qui sont mis en place dans les structures. Si nous avons mentionné l'application mobile de la structure d'Elodie plus tôt, il en va de même pour les aménagements physiques plus globaux. Anaïs et Julie nous ont partagé que “*à l'époque en fait entre 2002 - 2012 quand on faisait des mises en accessibilité de lieu on faisait pas venir des collectifs de personnes concernées pour tester les choses quoi alors que ça on est peut être plus rentrés dans des démarches participatives aujourd'hui et heureusement, parce que nous, on, je nous le souhaite. Enfin, on saura jamais ce que c'est de pas y voir et de devoir franchir un escalier. Enfin c'est pas rien quand même.*” L'anticipation et la co-construction se révèlent complémentaires aux ajustements réalisés sur place. Cette anticipation se matérialise dès l'accueil des personnes au sein de la structure.

3. L'accueil comme étape importante

Si nous n'avons pas forcément rencontré ce questionnement au début de notre recherche, il s'est avéré que les dispositifs adaptés ne se limitent pas à l'intérieur des salles d'exposition. En effet, la médiation commence dès l'accueil des visiteurs dans l'enceinte du musée. Les structures que nous avons interrogées ont beaucoup insisté sur l'importance de

préparer la visite en amont avec les accompagnants ou encadrants, en ayant en tête les informations précises sur le déroulement de la visite, les besoins des groupes et les dispositifs qui sont disponibles. Elles ont également mentionné l'enjeu autour de l'accueil de ces publics.

Dès leur arrivée dans certains musées, les visiteurs bénéficient d'une prise en charge adaptée, par le biais de la communication des informations essentielles, mais aussi grâce au personnel du musée, qui est souvent formé ou en tout cas sensibilisé à l'accueil de ce type de public. Il est clairement ressorti de nos entretiens que cette préparation est essentielle afin de garantir une expérience optimale au musée. Par exemple, Murielle et Capucine ont à cœur de sensibiliser les équipes d'accueil et de gardiennage. Comme l'explique Murielle, il est essentiel de sensibiliser les équipes d'accueil, même si cela peut s'avérer plus difficile pour le personnel de gardiennage. Marine rappelle que si les équipes de médiateurs sont souvent formées, c'est rarement le cas du reste des équipes. Pourtant elle "*pense que même les personnes de l'administration ont besoin d'être connectées, d'être rattachées au public, pour ne pas oublier pour qui on ouvre le musée*". Dans cette même logique, Bénédicte a rendu la formation obligatoire pour la centaine d'agents que représentent les équipes d'accueil, de caisse et de surveillance. Toujours dans cette même idée, Diane et Elodie évoquent des actions de sensibilisation spécifiques à l'autisme, menées au sein de leur institution. Plusieurs musées, nous ont souligné que la réussite de la médiation et de la visite en elle-même dépend autant des outils qui sont proposés que de la qualité de l'accueil et la formation du personnel. Marie explique que : "*En plus de cette quête d'hospitalité, il y a vraiment l'idée que tout le monde soit formé pour que tout le monde puisse répondre aux besoins de tous les visiteurs. [...] Je sais que nous il y a quelques années, il y a un enfant qui était autiste dans un groupe et on a un agent d'accueil qui a haussé la voix pour lui demander de se reculer parce qu'il était trop proche d'un tableau et l'enfant a eu peur. Du coup, la situation s'est un petit peu envenimée et c'est là où, au niveau de la direction du musée en fait, ils se sont dit que ça pouvait pas fonctionner de cette manière et qu'il valait vraiment mieux former les agents. Pour que chacun puisse vraiment répondre à ces questions. [...] Donc pour ça il faut vraiment que tout le monde soit formé quoi, c'est des changements qui mettent du temps à se mettre en place parce que c'est des habitudes qui sont prises parfois sur plusieurs dizaines d'années.*". Pour Juliette, si les agents sont formés à "*repérer*", ils ne disposent pas toujours des clés pour savoir "*réagir*". Elle a ainsi proposé une demi-journée de sensibilisation pour le personnel d'accueil et de surveillance, en plus des médiateurs de la structure. Une démarche

qui illustre la nécessité d'un apprentissage partagé. Elle dit également que le public devrait toujours être accueilli par de l'humain.

Cependant, il est important de noter que cette organisation est parfois compliquée à mettre en œuvre, faute de contraintes budgétaires ou humaines. Dans le cas de la structure de Marine, ce sont les contrats des agents d'accueil qui ne permettent pas forcément d'avoir le temps de les sensibiliser : *“Je pense, par exemple, à l'accueil, où ce sont souvent des contrats plus courts, qui n'ont pas cette sensibilité-là. C'est très variable. En tout cas, c'est sûr qu'il y a un besoin de sensibilisation, et un besoin de sensibilisation pour le plus grand nombre aussi des personnes qui travaillent au sein du musée et qui sont amenées à être en contact avec le public directement”*. La structure où travaillent Anaïs et Julie, de par son statut d'établissement public local, n'a pas les mêmes priorités qu'une structure municipale que nous avons principalement interrogées. Les recettes doivent être en équilibre avec les dépenses, ce qui engendre des arbitrages. L'accessibilité n'est pas forcément priorisée car *“les publics spécifiques c'est pas quelque chose sur lequel on gagne de l'argent et est ce que gagner de l'argent c'est notre objectif ? Je ne pense pas non plus”*. Ces limites humaines et financières peuvent expliquer la diversité des approches des musées que nous avons interrogés. Selon les moyens disponibles, les envies ou les priorités, ces dispositifs ne prennent pas forcément la même forme. Nous pouvons observer des divergences dans les choix qui sont faits.

4. Limites et divergences d'opinions

Si la majorité des structures mettent en place des dispositifs adaptés, nous constatons tout de même des divergences d'opinions sur la nécessité de développer des dispositifs spécifiques aux personnes sur le spectre autistique. Certaines personnes pensent qu'il est important de créer des outils spécifiques pour s'adapter aux mieux aux besoins particuliers de ce type de public. A l'inverse, d'autres privilégiennent le fait de créer des dispositifs inclusifs certes, mais destinés à tous les visiteurs. Pour eux, il s'agit d'un moyen d'éviter la stigmatisation et ainsi favoriser une expérience au musée partagée par tous, en ne rangeant pas les personnes dans des cases. Nous avons pu aborder le sujet de ces dispositifs spécifiques durant nos entretiens. Pour Angèle : *“Toute personne handicapée il y a un champ*

des possibles qui est... qui est énorme entre le degré d'incapacité où les... les habiletés, les compétences, c'est hyper varié, donc on essaie de faire des choses qui soient accessibles à tous, mais c'est vraiment pas... Concrètement, c'est impossible d'être accessible pour tous, c'est... c'est l'accessibilité universelle, on y tend, on essaye, mais ça voudrait dire faire un dispositif par personne.”. Dans la structure où Chloé travaille : “*le mot d'ordre à la mairie, c'est que tous les outils sont faits pour tout le monde.*” Un exemple concret est le sac sensoriel. Dans certaines structures telles que celle de Marie, ils sont jugés peu optimaux et sans identité propre, pour Amanda c'est la crainte de vols qu'elle nous a partagée : “*Nous, on fonctionne par typologie de public pour des questions de billetterie et en fait c'est ça qu'il faudrait, qu'on les mette à libre disposition. Et là je vais vous dire un truc terrible, les gens, ils volent. Moi j'avais des fiches tactiles pour les aveugles à libre disposition dans les salles, on me les a volées. Donc maintenant j'ai tout mis sous clé. Donc laisser à libre disposition, moi je ne veux plus parce que c'est du matériel qui coûte cher et qui est compliqué à mettre en place.*”, et dans d'autres cas, les musées estiment que les visiteurs viennent déjà avec le matériel dont ils ont besoin. A la question “serait-il pertinent de proposer ce type de sac sensoriel ?”, Marine répond : “*Moi, non, parce que généralement, les personnes savent ce dont elles ont besoin. Je trouve que c'est un peu accessoire, anecdotique, et que ça fait un joli objet pour les musées, pour leur communication, mais que ce n'est pas forcément (pertinent ?) nécessaire.*”.

Nous pouvons observer un enjeu sur la façon dont l'outil est proposé au public, pour éviter de stigmatiser les personnes et de les pointer du doigt. Marie explique la façon de présenter les dispositifs au public : “*la personne qui est responsable des agents d'accueil leur conseille de toujours faire plutôt ce qu'elle appelle de la discrimination positive. Ça veut dire proposer beaucoup de choses et après chacun se sent libre de prendre ou de ne pas prendre en fonction de ses besoins plutôt que la personne passe une mauvaise visite parce qu'on lui aurait pas proposé. Mais c'est vrai qu'il y a tout un travail qui est engagé aussi avec les agents d'accueil, sur la manière de proposer.*”. Au contraire, pour Marine “*Ça fait beaucoup d'outils aussi dont il faut être au courant, pour les agents d'accueil qui ont déjà beaucoup de choses, ça c'est notre difficulté concrète aussi, c'est de pouvoir donner un maximum d'informations aussi sur l'accessibilité pour les personnes qui sont à l'accueil, sachant qu'elles ont déjà souvent beaucoup de choses très pratiques à dire aux visiteurs.*”.

De ce fait, si notre hypothèse selon laquelle les musées adaptent leurs dispositifs aux besoins spécifiques des personnes sur le spectre autistique est validée, nous devons la nuancer. Oui, ils adaptent plutôt qu'ils ne créent, mais la mise en place de dispositifs spécifiques est variable en fonction des structures, de leurs statuts et leurs contextes financiers, géographiques et humains.

Si l'adaptation des dispositifs témoigne d'une volonté d'inclure tous les publics, dont ceux ayant des besoins spécifiques et donc les personnes sur le spectre autistique, cette démarche ne fait sens qu'en comprenant le processus implicite. Derrière ces ajustements ou créations, nous trouvons des personnes qui portent ces projets au quotidien et dont le rôle mérite d'être interrogé.

D. Validation de l'hypothèse 2 : le rôle central des personnes en contact direct des publics

Il est désormais temps d'examiner le rôle essentiel des professionnels en contact avec les publics, dont les actions s'avèrent déterminantes dans la mise en place d'une médiation culturelle réellement inclusive.

1. Rôle pivot des médiateurs culturels

L'analyse des entretiens met en évidence des positions plutôt contrastées face à l'accueil des publics sur le spectre autistique. Certains assument une certaine appréhension, une peur face à l'accueil de ce public, ou une crainte de mal faire les choses, tandis que d'autres disent ne pas ressentir cette appréhension du tout, pour d'autres nous n'avons pas pu recueillir l'information.

Une partie des médiateurs (24%) exprime clairement une appréhension mais ce terme n'a pas le même sens pour tout le monde. Certains parlent d'une appréhension face à un public difficile. C'est le cas de Sandrine et d'Alexandre pour qui ce n'est pas un public évident. Tandis qu'Amanda nous dit "*Moi c'est vraiment, ce n'est clairement pas les publics*

où je me sens le plus à l'aise. Non mais parce que je n'ai pas assez d'expérience non plus. Je trouve que oui, ça reste très compliqué.”

A l'inverse, d'autres interrogés (38%) ne déclarent pas de crainte particulière, leur familiarité avec le handicap a souvent été acquise dans le cercle familial, ou par les expériences professionnelles passées. Pour Christine cette familiarité lui vient de son fils, pour Cécilia elle lui vient de ses frères, pour Julie, Karine et Tristan, c'est dans l'entourage de manière plus large.

Qu'ils expriment ou non une appréhension, tous reconnaissent le poids de leur responsabilité. Leur attitude conditionne directement la qualité de l'expérience de visite. Certains évoquent une difficulté à se sentir légitime comme Isaline, d'autres une peur de mal faire les choses comme Chloé et Angèle. Ces dernières nous expriment qu'il n'y a pas une peur du public mais une peur de mal faire les choses, de ne pas être adaptés et de ne pas se faire comprendre. Il est également évoqué par Fabien et Tristan la nécessité de s'adapter sans systématiquement créer une stigmatisation. Fabien nous dit qu'"*Appréhension c'est peut-être pas le bon terme, mais c'est toujours, c'était plus dans l'optique de comment réagir, comment faire, qu'est-ce qu'il faut dire. Et au final en fait tous les publics pour moi sont les mêmes personnes, il faut juste que j'adapte mon discours, voilà. Mais après, je traite ces gens comme tous les autres, ils sont... il n'y a pas vraiment de différence. Je fais attention à mon discours, je fais attention à ce que je montre évidemment, mais ça, j'en parle en amont avec les accompagnants en fait. Mais que ce soit un public adulte, un public de maternelle, bah il y a de l'empathie, de l'humour, de la douceur, de la joie, de la motivation, de l'excitation. Mais pas, oh mon Dieu, des autistes, voilà, non. Ça, absolument pas. Mais peut-être des fois, cette petite peur de...ah... est-ce que..., fin c'est plus je veux pas les mettre dans une situation où ils vont se sentir mal, ou potentiellement déclencher une crise, parce que moi je les connais pas, ce sont les accompagnants qui les connaissent. Donc même si on en a parlé en amont, des fois il y a quelque chose qui peut déclencher. Et donc, c'est juste cette petite chose-là. Je fais attention dans les déplacements, dans le langage du corps, dans mes mots, dans, voilà, dans mes réponses, à ne pas heurter, à ne pas toucher à ce qui peut être sensible chez eux.*" Tristan l'exprime un peu différemment, il dit "*donc j'avais j'avais pas spécialement d'apprehension, je sais qu'après il y a des, on va dire, comportements ou autre à, fin à avoir, des démarches disons particulières à avoir au niveau du guidage, mais après je ne me suis pas posé de limite, de limite au guidage, à ma médiation parce que j'avais à faire un public autiste, c'est une médiation qui est différente mais j'ai jamais vu ça comme un frein*

ou comme, comment dire ... une précaution supplémentaire à prendre c'est peut-être euh, les termes sont un petit peu forts quand je dis ça mais voilà, je me suis adapté, je m'adapte au public sans pour autant vouloir les surprotéger, c'est ce que je veux dire." Cette conscience de l'impact qu'ils peuvent avoir sur leur public traduit une vigilance plutôt qu'une crainte du public.

Les sources d'apprehension rencontrées pointent surtout deux caractéristiques du public sur le spectre autistique : l'imprévisibilité et la diversité des profils. Juliette témoigne d'une crainte face à ses réactions car "*chaque autiste à un besoin différent*", Christine nous parle du stress que cela génère chez elle, cette difficulté à anticiper les réactions du public qu'elle a face à elle. Pour Murielle c'est surtout cet aspect qui génère une petite source d'apprehension, la peur qu'un malentendu se crée et qu'une situation devienne conflictuelle avec un TSA. De son côté Marie nous raconte une expérience passée avec un agent d'accueil. "*Je sais que nous il y a quelques années, il y a un enfant qui était autiste dans un groupe et on a un agent d'accueil qui a haussé la voix pour lui demander de se reculer parce qu'il était trop proche d'un tableau et l'enfant a eu peur. Du coup, la... la situation s'est un petit peu envenimée et c'est là où, au niveau de... de la direction du musée en fait, ils se sont dit que ça pouvait pas fonctionner de cette manière et qu'il valait vraiment mieux former les agents*". Ces éléments nous confirment que l'enjeu n'est pas tant la peur du public que la difficulté d'anticiper et de répondre de manière concrète et pertinente à des besoins qui peuvent être très hétérogènes.

L'apprehension des interrogés ne résulte bien souvent pas d'un rejet du public sur le spectre autistique, mais d'une conscience accrue de la responsabilité qui leur revient. Le médiateur a une position centrale entre les institutions et les visiteurs, ce qui fait d'eux un facteur décisif, un rôle pivot dans la réussite ou non d'une visite à destination d'un public sur le spectre autistique.

2. Des enjeux structurels : statut juridique, moyens humains et financiers

Si les médiateurs apparaissent comme des pivots indispensables dans l'adaptation des dispositifs aux publics autistes, l'accessibilité dans les musées ne dépend pas uniquement de

leur volonté. Cela repose également sur les conditions structurelles, la disparité entre petites et grandes structures, les moyens humains et financiers ou encore le statut juridique des établissements.

Un constat récurrent ressort des entretiens : le manque de moyens humains et financiers. Un manque qui limite fortement les initiatives. Armelle le souligne, tous les musées n'ont pas la chance d'avoir un ou des postes à plein temps. Elle dit “*il y a de plus en plus d'initiatives en effet dans les musées pour ces types de publics. Après, tous les musées n'ont pas la chance d'avoir une personne à plein temps pour travailler dessus, comme c'est le cas pour mon poste.*”

Cette disparité se retrouve largement lorsque l'on compare les petits et les grands musées. Dans les grandes institutions, la présence de services structurés et de personnels spécifiquement chargés de l'accessibilité constitue un avantage important. A l'inverse, dans les petites structures, la motivation existe, mais les ressources manquent. Elodie illustre bien ce contraste “*Mais après on a des moyens, nous on a un énorme service des développements, [...] ça c'est très compliqué pour les petites structures qui ont pas les mêmes moyens euh, qui ont pas les mêmes moyens pour mettre en oeuvre tout ce qu'elles souhaitent. [...] Et inversement, il peut y avoir la volonté à l'échelle d'un service, soutenu avec des moyens, mais qu'est pas forcément la première volonté de la direction qui a d'autres préoccupations, d'autres objectifs, mais ça peut profiter à la direction, parce que c'est aussi dans l'air du temps.*” Anaïs insiste sur le même point ; dans les petites structures les projets doivent être hiérarchisés. Si l'accessibilité fait partie des priorités, le temps et les ressources disponibles viennent limiter les avancées et dispositifs. “*Il y a plein de choses, mais aujourd'hui il faut arriver à faire recommencer tout ça dans notre temps disponible. Du fait de notre petite structure, on est obligé de prioriser aussi. On va pas pouvoir tout faire d'un coup, mais ça fait partie de nos priorités puisque on a ces notions d'accessibilité pour tous, et qu'aujourd'hui on est accessible d'un point de vue moteur. Toutes les salles sont accessibles pour des personnes à mobilité réduite, mais c'est pas ça l'accessibilité.*”

Le statut administratif du musée détermine également la capacité des musées à investir dans l'accessibilité. Comme dit précédemment la majorité des musées interrogés sont des musées municipaux (86%), mais lorsqu'il y a un statut différent la réalité financière peut être différente également. Anaïs travaille dans un EPL, c'est à dire un Établissement Public Local, elle explique que les arbitrages financiers sont contraints par l'absence de rentabilité

directe de ces dispositifs “*les publics spécifiques c'est pas de l'argent sur lequel on gagne de l'argent, et est-ce que gagner de l'argent c'est notre objectif ? Je ne pense pas non plus mais, mais d'une part ça nous impacte aussi parce que dans les décisions qu'on prend ben c'est des arbitrages qu'on peut prendre ou qu'on peut moins prendre*”. Ainsi, même si développer ou créer un dispositif de médiation est jugé prioritaire, certains projets ne peuvent pas être mis en place faute de marges budgétaires.

Les difficultés de mise en place peuvent également venir de certaines contraintes organisationnelles internes et externes. Sandrine constate que ses équipes manquent à la fois de temps et de sollicitations pour développer des projets avec les structures locales, elle nous dit “*on essaie de développer des projets euh, nous vraiment avec les structures locales en fait. Donc euh, voilà, après, on n'est pas très sollicités. Bon, on n'est pas assez nombreux non plus.*” Fabien insiste sur la difficulté de concilier accueil du public et conception de dispositifs. “*C'est difficile quand on est médiateur de se dire, bon, alors là, je vais arrêter de recevoir du public pour créer quelque chose qui me permettra d'en recevoir plus tard*”. Pour Marine, l'accessibilité n'occupe qu'une partie minime de son temps de travail “*le pourcentage de temps très concrètement réservé aux dossiers accessibilité par rapport aux visites est assez restreint. Je ne suis pas à plein temps, en fait.*”

Les entretiens convergent vers un même constat, les ambitions d'accessibilité sont très souvent limitées par des contraintes structurelles. Le manque de personnel, de postes dédiés, de budgets adaptés, de temps disponible, tous ces éléments sont autant de freins et d'obstacles à la mise en accessibilité des structures. L'égalité d'accès ne repose donc pas seulement sur l'engagement des médiateurs, mais cela nécessite aussi des moyens (financiers et humains) ainsi qu'un cadre institutionnel favorable.

3. Des formations souvent inadéquates

Parmi les thématiques abordées au cours des entretiens se trouvait la question de la formation. Celle suivie durant les études, mais surtout la formation dans le cadre professionnel. Les formations proposées aux médiateurs apparaissent comme un levier indispensable, une première approche nécessaire pour favoriser l'inclusion des publics

autistes. Cependant, ces formations sont jugées par les médiateurs comme étant à la fois insuffisantes, inadaptées ou encore difficiles d'accès.

Parmi les formations suivies, les interrogées citent régulièrement le Centre National de la Fonction Publique Territoriale (CNFPT) comme organisme de référence. Christine, Marine, Bénédicte, Capucine, Alexandre ou encore Murielle nous disent y avoir accès. Ils précisent que ce sont des formations à la demande, c'est-à-dire que chaque agent de la fonction publique à le droit de se former, mais c'est à lui de se renseigner sur les contenus disponibles et d'ensuite en faire la demande. Toutefois, l'offre de ce type d'organisme est souvent perçue comme trop généraliste, manquant de spécialisation, notamment en ce qui concerne le spectre de l'autisme. C'est ce que nous confirment Fabien, ou encore Diane qui nous dit utiliser les formations du CNFPT “*même si c'est pas forcément celles qu'on préfère. Parce que elles sont pas forcément toujours très... très pointues par rapport à la spécificité de nos métiers.*”

En parallèle ou bien de manière individuelle, certains font appel à des partenaires locaux, comme le dit Justine, ou encore aux réseaux régionaux et interprofessionnels comme le réseau Musée Occitanie dont nous parle Anaïs, ou bien à des associations spécialisées. Christine nous parle ainsi de l'OSI, Objectif Sciences International, une association basée en Auvergne et du CROP, Centre de Rééducation de l'Ouïe et de la Parole. Anaïs mentionne également l'Institut National du Patrimoine (INP). Quant à Laurine, elle nous explique que c'est la médiathèque de la ville qui organise des formations, notamment sur l'accueil du public sur le spectre autistique. Fabien, lui, mentionne le CIPAC³¹, qui a pour but la reconnaissance et la professionnalisation des structures et des métiers de l'art contemporain en France et qui depuis 2006 est un organisme de formation continue. Il nous fait part aussi de l'AGECIF³², qui a pu lui servir pour suivre quelques formations. Ces initiatives sont vues comme plus concrètes et adaptées aux réalités du terrain.

Au-delà des organismes, c'est la qualité des formations qui pose question, ou plutôt leur spécialisation sur un sujet.

D'un côté, on nous fait part d'une nécessité d'une approche théorique : Amanda nous dit qu'il existe beaucoup de handicaps à connaître, “*et la encore, nous manquons de formation, on se débrouille comme on peut, en interne*” ; Léa, elle, aurait aimé être plus

³¹ Fédération des Professionnels d'Arts Contemporain

³² Association Nationale pour la Gestion du Congé Individuel de Formation

sensibilisée à l'accueil de “*publics particuliers*” avant de devenir médiatrice ; Marie nous dit que de toute façon il est toujours intéressant de continuer à se former, dans tous les domaines, l'autisme y compris ; Juliette nous confie “*je dirais que ce qui est important dans le parcours scolaire, c'est d'être sensibilisé au fait que ça existe, que ces handicaps existent*”. Plusieurs interrogées nous confirment que la théorie est nécessaire. Pour Camille, Sandrine, Capucine ou Alix, la théorie est importante pour anticiper les situations, elle permet d'être bien formée et d'ainsi mieux comprendre la diversité des publics et d'agir en conséquence, en adoptant les bons gestes, la bonne posture, un vocabulaire adapté, comme le dit Fabien.

D'un autre côté, de nombreux médiateurs jugent ces formations trop abstraites et pas assez ancrées dans la pratique. Marie insiste sur l'importance de l'expérience directe avec le public autiste, elle dit en parlant de ce qui touche au spectre autistique “*c'est tellement vaste, large, que là en quelques heures de cours on peut pas... on peut pas tout faire*”. De fait, les formations sont vues comme trop généralistes ou trop théoriques. Christine et Sandrine reprochent aux formations de ne pas être assez poussées, Elodie et Fabien confirment qu'il existe des formations sur le neurodéveloppement, notamment proposée par le CNFPT, mais rien de spécifique au spectre de l'autisme. Amanda va plus loin en disant “*on nous propose chaque année des formations, mais ce n'est pas adapté à la réalité et au public qu'on côtoie et avec lesquels on voudrait travailler*”. Elle dit aussi, que, parce que ces formations sont trop généralistes et théoriques, cela freine les musées à travailler avec de nouveaux publics, puisqu'ils ne savent pas forcément comment les accueillir.

Un autre frein est celui de l'accessibilité des formations. Certaines sont coûteuses, c'est que Marie nous confie, d'autres sont soumises à des validations hiérarchiques (souvent en fonction du budget) comme le dit Diane, ou encore saturées par des listes d'attente. Anaïs nous raconte qu'une fois elle “*était censée être inscrite pour le FALC, mais en fait, il y a des notions de délai, de validation des demandes, il y a des listes d'attente, etc. Donc on se retrouve finalement parfois à ne pas faire certaines formations, parce qu'il y a peu de place et beaucoup de demandes.*” Toutes ces contraintes renforcent l'inégalité d'accès aux compétences, notamment pour de petites structures qui n'auraient pas le budget suffisant pour former leurs équipes.

Enfin, beaucoup, dont Anaïs et Tristan, rappellent que la coopération avec le réseau et les collègues constitue un apprentissage continu, et comme Pauline, Marine ou Isaline le disent, que le terrain reste le meilleur apprentissage (la formation mutuelle prend tout son

sens). Amanda évoque les formations en interne, Bénédicte le partage d'expérience entre médiateurs car il a pu suivre ses collègues qui avaient été formés aux TSA et ainsi apprendre de leur expérience. Karine rappelle que “*c'est un travail de co-construction, vraiment, avec les personnes, les associations, les équipements, les institutions.*” Comme elle, Camille et Agathe pensent qu'en plus de l'équipe et de son réseau, le personnel médical et paramédical est très important. Juliette abonde “*c'est important que nous, à la médiation, on continue à travailler avec des professionnels [de santé] comme ça, qui nous accompagnent parce que finalement euh nous on n'est pas professionnels de ce handicap là, euh on a beau se former euh, on n'a pas, on n'a pas toujours l'ensemble d'une, euh d'une, une vision d'ensemble on va dire, des différents spectres justement de l'autisme.*”

En somme, l'hypothèse se confirme : les médiateurs jouent un rôle essentiel dans l'adaptation de la médiation culturelle aux publics sur le spectre autistique. Toutefois, leur capacité d'action dépend largement de la qualité et de l'accessibilité des formations, ainsi que des ressources mises à disposition par leurs institutions.

4. Entre autoformation et réseaux professionnels

Un constat récurrent dans les entretiens que nous avons menés est le manque de formations adaptées aux enjeux d'accessibilité et d'inclusion, et ce, en particulier concernant les publics neuroatypiques. Nous avons vu que des organismes tels que le CNFPT proposent des formations, mais celles-ci sont jugées comme “datées” par plusieurs professionnels. Elles sont également peu nombreuses et souvent trop généralistes. Ainsi, les médiateurs culturels vont combler ces manques en développant eux-mêmes des outils et réseaux.

De nombreux médiateurs culturels nous ont parlé d'autoformation et de sensibilisation au quotidien. Celles-ci s'incarnent par le fait que ces personnes prennent l'initiative de sensibiliser leurs collègues de manière régulière, lorsque ceux-ci ne peuvent pas accéder à des formations. Nous avons notamment abordé le fait que les médiateurs entre eux se partagent des informations et connaissances sur diverses thématiques telles que l'accessibilité et l'inclusion, il s'agit notamment des agents d'accueil, des agents de surveillance et de

gardiennage qui bénéficient de sensibilisations régulières. Plusieurs médiateurs témoignent de démarches spontanées mais consultent également des ressources externes telles que des ouvrages, articles scientifiques, témoignages de personnes concernées ou encore d'associations spécialisées. Murielle nous parle du fait que sa structure a “*une association d'amis du musée aussi, comme dans tout musée, et plusieurs personnes sont en fauteuil roulant ou malvoyant, donc on peut aussi s'appuyer sur ces personnes qui sont des ambassadeurs du musée pour demander conseils et avancer.*”. Capucine, elle, dit que “*dès que je passe à l'accueil ou dès que je discute avec des surveillants, et cetera c'est vrai que on le fait un peu de façon informelle, c'est à dire on... On discute avec eux, ils posent des questions.*”. L'autoformation est donc essentielle pour rester à jour sur ce qui peut être mené afin de tendre à une accessibilité la plus complète. Nous pouvons noter que cela peut être chronophage, en raison des rotations importantes sur des postes tels que ceux des agents d'accueil. Marine nous explique : “*Et nous, en interne aussi, on propose régulièrement en fait de discuter avec les agents, les nouveaux agents lors du recrutement. Mais tout ça, c'est quelque chose qu'il faut toujours reprendre. Et puis il y a toujours les mêmes personnes qui participent, qui se sentent investies et concernées. Il y a beaucoup de personnes à qui on propose ça, et c'est toujours les mêmes qui sont déjà sensibilisées qui participent. Ça aussi c'est assez frustrant, mais on essaie de dialoguer le plus possible, même entre nous en fait. Nous qui sommes déjà sensibilisées, on essaie de sensibiliser les autres.*” Cette démarche repose largement sur la motivation individuelle et la conviction personnelle des médiateurs.

Parallèlement, nous avons pu observer une seconde dynamique déployée autour des réseaux professionnels. Ceux-ci constituent de vrais espaces d'échanges et permettent de mutualiser les expériences de chaque structure. Nous pensons tout d'abord au réseau FRAME, French American Museum Exchange, auquel sont inscrits le musée des Beaux-Arts de Lyon, les musées de Nancy ou encore le musée des Beaux-Arts de Rennes. Ce type de réseau permet une reconnaissance et une légitimation des structures sur le volet de l'accessibilité. FRAME facilite le partage de ressources, de savoirs-faires autour de la médiation inclusive, et ce, à l'international. Il compte 32 musées, avec 16 structures françaises et 16 structures nord-américaines. Marie nous a notamment parlé d'une exposition itinérante et inclusive créée par ce réseau et destinée aux personnes malvoyantes intitulée “*Prière de toucher ! L'Art et la Matière*”, qui est passée par son musée. Cela a permis de former tous les agents d'accueil à la médiation et au guidage pour cette exposition. Elle invite les visiteurs à toucher des répliques d'œuvres d'art et de les découvrir par le toucher,

permettant une découverte plus sensorielle. Plus largement, l'inscription au réseau FRAME a également permis à sa structure de posséder son premier sac sensoriel et de pouvoir l'expérimenter avec ses publics : “*En fait quand on fait partie de ce réseau, il faut que quelqu'un interagisse avec la direction de FRAME et pour nous, c'est la responsable des publics parce qu'elle est vraiment au cœur de tout ce qui se passe quoi.*”. A l'échelle plus régionale, le réseau Musées Occitanie propose aussi des temps d'échanges, des retours d'expériences, des ressources et des temps de formation dédiés aux acteurs culturels de la région Occitanie. Cette association regroupe les professionnels des Musées de France et des établissements à but culturel et patrimonial de la région, ce qui représente plus de 250 professionnels de direction, conservation ou encore de médiation. Anaïs le mentionne lors de notre entretien “*en Occitanie, on a le réseau Musée Occitanie qui organise fréquemment des journées d'études. Et on avait, par exemple, participé à une sur le care et le cure, sur le muséothérapie, etc. Et il y avait des intervenants qui expliquaient ces questions-là, à la fois des intervenants extérieurs, à la fois des professionnels de musée de la région qui intervenaient pour présenter les exemples de ce qu'eux avaient pu mettre en place dans leur musée.*”. Maintenant si nous nous concentrons sur l'échelle locale, nous avons relevé que les musées travaillent en réseau au niveau de leur commune, que ce soit avec les autres musées ou des structures culturelles telles que des SMAC³³, des galeries d'exposition, etc. Ces mises en réseau sont une réelle demande des acteurs de terrain. Angèle nous confie : “*Moi je trouve que de plus en plus, ce qui est intéressant, c'est quand on a des réseaux qui eux-mêmes compulsent déjà tout ce qui existe, c'est-à-dire, ils ont une espèce de boîte à outils et vous savez que vous allez trouver ça.*”. Pour Marine, le réseau permet d'ouvrir le champ des possibles et de voir d'autres perspectives, se tenir informée des mises à jour. Dans sa commune, il existe un réseau important avec le CDN (Centre Dramatique National), le CCN (Centre Chorégraphique National), le cinéma d'Art et Essai ou encore certains monuments patrimoniaux.

Ces initiatives illustrent parfaitement cette logique collaborative et horizontale d'un besoin de mutualiser les connaissances et ressources des acteurs de terrain. Ce ne sont pas des injonctions descendantes de l'Etat mais bel et bien des démarches initiées par et pour les médiateurs. Nous pourrions même parler d'une professionnalisation de l'entraide.

³³ Scènes de Musique Actuelle

Si ces démarches de formation informelle, d'auto-formation et de mise en réseau montrent la créativité et la capacité d'adaptation des professionnels, elles révèlent un point central : l'accessibilité et l'inclusion sont de plus en plus prises en compte dans les structures. Elles constituent des enjeux auxquels les professionnels se doivent de répondre. La mise en place de ces outils dépend largement de l'appétence et de la conviction personnelle des acteurs de terrain. C'est l'engagement personnel des médiateurs qui permet cette mobilisation au sein des réseaux. Cette dynamique nous pousse à nous interroger sur l'évolution de la prise en compte de l'accessibilité et l'inclusion dans les musées et sur la manière dont elle se traduit.

E. Validation de l'hypothèse 3 : l'évolution des dispositifs de médiation en parallèle de l'évolution des notions d'inclusion et d'accessibilité

L'évolution des dispositifs de médiation dans les musées s'inscrit dans un contexte où les notions d'inclusion et d'accessibilité sont de plus en plus prises en compte par les professionnels de la culture. Nous l'avons vu : il semblerait que cette évolution repose principalement sur les acteurs de terrain. A travers cette hypothèse, nous interrogeons la manière dont justement cela se traduit ; entre engagement professionnel, développement d'outils et contraintes institutionnelles.

1. De la conviction et de l'appétence personnelle

Au-delà des cadres législatifs, de nombreux dispositifs d'accessibilité reposent en réalité sur la motivation des individus et des équipes. Dans les entretiens que nous avons menés, l'évolution vers des dispositifs inclusifs apparaît d'abord comme le fruit d'une volonté et une conviction personnelle. Ces appétences et sensibilités sont moteurs de changement, et tendent à avancer vers une accessibilité plus complète.

Plusieurs interrogés témoignent d'initiatives portées directement par leur structure. Angèle nous dit en parlant de la loi de 2005 "*Elle a vingt ans et quand on voit le peu de choses qui ont été faites, j'ai l'impression que c'est plus le milieu des musées qui lui-même se dit "faut qu'on fasse des choses" et que du coup ça impulse une dynamique*". Justine cite ainsi les deux journées de formation organisées chaque année par son musée, pour présenter et sensibiliser sur des thématiques différentes. La formation de 2024 était d'ailleurs dédiée à l'autisme. Pour Léa, c'est le responsable du service qui a lui-même sollicité une association pour proposer une formation spécifique à l'autisme. Tandis qu'Elodie a décrit la mise en place d'une formation obligatoire pour les agents d'accueil et de surveillance, en 2022, suivie, en 2023, de l'organisation d'une journée sur l'expérience de visite au musée qui a eu lieu sur la journée nationale de sensibilisation à l'autisme. Toutes ces démarches illustrent bien la manière dont certaines institutions intègrent progressivement ces enjeux à leurs missions.

L'impulsion peut également venir des professionnels eux-mêmes. Marine insiste sur le travail collectif, sur le sens de l'équipe pour mettre en place des dispositifs. Tandis que Bénédicte a conçu un livre des bonnes pratiques, un livre dans lequel sont concentrés tous les dispositifs disponibles dans le musée. Ce dernier est à l'attention du nouveau personnel de médiation ainsi que du personnel d'accueil, de caisse et de surveillance. Le but étant de pouvoir toujours répondre au besoin du public. Bénédicte a également rendu obligatoire la formation de ce même personnel, car, comme dit auparavant, la médiation commence dès l'accueil, il est donc important que toutes les équipes soient concernées par l'accessibilité. Capucine a créé des fiches pratiques sur les quatre grandes familles de handicap pour le personnel d'accueil et les saisonniers. Le but est ici le même que pour Bénédicte : que toute l'équipe du musée au contact du public soit en capacité de répondre et d'accueillir. Juliette a de son côté organisé, avec sa structure, une demi-journée de sensibilisation grâce à l'un des psychologues de l'IME en partenariat avec le musée. Une demi-journée à destination des médiatrices mais également des agents d'accueil et de surveillance, ainsi que des chefs d'établissements.

Certaines de ces dynamiques sont directement liées à des expériences personnelles. C'est le cas de Bénédicte qui nous raconte que son ancien responsable est à l'origine des premières démarches car sa fille était elle-même neuroatypique.

D'autres rappellent que ce sont les personnes “*sur le terrain*”, comme le dit Diane, qui constatent les difficultés. Elle dit “*c'est vraiment les... oui, les personnes qui sont sur le terrain qui... qui font évoluer les choses, enfin, qui constatent les problèmes*”. Chloé insiste également sur le travail en équipe, sur la volonté du personnel pour mettre des dispositifs en place. Selon elle, dire que parfois cela dépend des finances, c'est faux. En effet, elle nous raconte qu'il suffit parfois d'une paire de ciseaux et de papier pour initier une démarche d'accessibilité. Léa résume la situation ainsi, “*on essaie aussi de diversifier les compétences de notre équipe pour accueillir de plus en plus de publics avec des spécificités*”.

Ces entretiens confirment que la volonté interne prime bien souvent sur les obligations externes. Pour Karine, “*c'est pas tant les lois, je pense, qui font bouger les choses, c'est plus les prises de conscience en fait, des personnes qui travaillent dans les structures et peut-être le plus de formation aussi, qui fait que y a une sensibilisation peut être plus importante. Après, quand on arrive à avoir un référent accessibilité dans chaque structure, je pense que là déjà, on a une bonne prise de conscience et on fait avancer les choses. Mais il y a encore du chemin, c'est pas... tout n'est pas gagné.*” Angèle insiste sur cette dynamique, selon elle ce sont les musées qui choisissent d'avancer sur le chemin de l'accessibilité, souvent par conviction et en réponse aux besoins constatés, plus que par contrainte législative. Elle dit “*Donc c'est que ça répond à un besoin. Donc c'est pas tant le.. on va dire, le haut qui entraîne le bas, c'est que les musées eux-mêmes se sont dit "bah voilà, il faut faire ça, il faut travailler sur ça" etc. Et les exemples montrent que bah, ça c'est faisable de manière raisonnable, sans trop consacrer le budget, etc.*” Cette évolution récente témoigne d'une professionnalisation progressive et d'un engagement volontaire. Les deux réunis permettent de développer des initiatives parfois modestes, mais malgré tout, concrètes.

Ainsi, cette partie de l'hypothèse se trouve confirmée. La conviction personnelle et l'appétence des professionnels apparaissent comme des moteurs déterminants. Les progrès réalisés ne s'expliquent pas uniquement par les lois mais plutôt par la volonté des individus et des équipes de faire évoluer les pratiques et de construire une véritable culture de l'inclusion. En revanche, si les intentions sont bien présentes, il est possible de constater un écart entre l'accessibilité théorique et l'accessibilité réelle.

2. Accessibilité théorique contre accessibilité réelle

Si la majorité des musées interrogés affirment être aujourd’hui accessibles au sens légal du terme, plusieurs entretiens nous ont permis de souligner qu’il y a une distinction entre l’accessibilité sur le papier et l’accessibilité réelle. L’accessibilité ne doit pas être réduite à une conformité technique et matérielle, elle implique aussi une dimension humaine et le fait d’être à l’écoute. Comme le souligne Anaïs : “*Oui, et à la fois, il y a l’accessibilité sur le papier et l’accessibilité réelle parce que nous, par exemple, on est accessible partout. [...] C'est accessible c'est sûr, mais ça veut pas dire que c'est simple. [...] Quelqu'un qui est en fauteuil il va lui falloir peut être 1/3 du temps de plus pour faire le tour du musée parce que ben une fois qu'il arrive en haut en fin de parcours il est obligé de refaire plutôt que de descendre directement parce qu'on n'a pas pu mettre d'ascenseur et revenir à l'accueil, il est obligé de refaire tout le parcours en sens arrière. [...] Donc, ce qui est quand même très long avec cet aspect un peu labyrinthique aussi, et ça pose des questions de signalétique aussi.*” Sa remarque met en lumière les limites de l’accessibilité sur le papier, qui est pensée sur le plan matériel et pour répondre à des normes techniques : ascenseurs, rampes, bandes d’aides à l’orientation, etc. Ici, la loi est respectée mais elle ne garantit pas nécessairement une expérience de visite agréable et fluide.

Par ailleurs, l’accessibilité ne se limite pas aux aménagements matériels, elle repose aussi sur la présence et l’accompagnement humain. Anaïs continue : “*L’accessibilité réelle, elle passe aussi par un accompagnement humain. Enfin, nous, je sais que en fait, quelqu'un qui vient sans accompagnateur, je pense que c'est pas si simple, quelqu'un en fauteuil. Alors on a des agents, on a cette chance d'avoir encore des agents de surveillance dans les salles parce qu'il y a des musées où il y en a plus, où il y a que des caméras ou des vidéos.*”. La qualité de l’accueil et la médiation permettent une accessibilité plus riche. Ils permettent de compenser les limites physiques ou techniques s’il y en a.

L’accessibilité réelle dépend à la fois de l’architecture, de la signalétique, du personnel et des dispositifs qui sont mis en place. L’inclusion ne peut pas se réduire à la conformité législative. Elle dépend également de la volonté des personnels à comprendre et à adapter les structures à la diversité des visiteurs, en leur faisant expérimenter les choses mises en place, en optimisant outils et mises en œuvres spécifiques. Cela pose ainsi la question des tests par des personnes concernées, qui auraient ainsi pu montrer que cela ne fonctionne pas

de manière optimale et nous ramène à nos réflexions en matière de co-construction. Si la loi fixe des obligations, elles semblent insuffisantes pour répondre aux besoins des visiteurs, et à la fluidité de leur expérience au sein des musées.

3. Des mesures législatives présentes mais pas suffisantes

L'analyse des entretiens confirme que le cadre législatif constitue un socle important pour l'accessibilité et l'inclusion, mais cela confirme également que cela reste insuffisant, notamment en ce qui concerne l'autisme.

La loi Handicap de 2005 est régulièrement citée comme une étape majeure dans le parcours des musées. Certains interrogés soulignent ses effets positifs puisqu'elle a obligé la mise en œuvre de travaux pour l'accessibilité physique, comme l'explique Justine ou bien Isaline. Elle a également incité à repenser l'accueil des publics. Christine et Léa nous expliquent que "*l'Etat nous incite à être plus inclusifs, à être plus accessibles aussi*". Cette loi a surtout permis une prise de conscience progressive comme nous l'explique Alix, "*je pense qu'on en parle de plus en plus donc les gens se bougent plus, et j'aime pas dire ça mais prennent peut être plus la chose au sérieux. Et du coup, c'est pour ça qu'on a ces mesures du ministère et on normalise beaucoup plus la chose parce qu'avant on mettait tout ça vraiment de côté et maintenant on essaie vraiment de les intégrer.*"

Néanmoins, de nombreux témoignages insistent sur les limites de cette loi de 2005. Chloé constate que malgré la loi 2005, tous les musées ne sont pas accessibles, loin de là. Tandis qu'Angèle précise que la loi a surtout servi aux personnes à mobilités réduites, sans répondre vraiment aux besoins des autres typologies de publics. "*Ben en fait, la loi de 2005, elle a servi beaucoup aux PMR, c'est-à-dire l'accessibilité physique d'un bâtiment. Mais au-delà de ça... et encore on n'y est pas*".

De plus, plusieurs professionnels mettent en avant que la loi ne suffit pas, s'il n'y a pas de volonté institutionnelle derrière. Bénédicte affirme que son musée n'a pas attendu la promulgation de lois ou de décrets pour commencer à agir en termes d'accessibilité. Il dit "*Bien souvent, en fait, quand j'ai des étudiants, souvent ces étudiants partent du constat en fait, de cette obligation de la loi et comme si c'était ça en fait qui avait impulsé. Non, pas du*

tout. Pas du tout. Vraiment pas. J'aurais même le constat différent aujourd'hui. C'est-à-dire, je trouve qu'on a plus régressé. [...] typiquement, on répond pas à la loi." De même, Anaïs juge le bilan des vingt ans de la loi d'accessibilité "*catastrophique*". Elle souligne que c'est la motivation des équipes et des individus qui permet des avancées réelles, bien qu'elles soient souvent conditionnées par des ressources financières.

Certains rappellent que la législation a tout de même eu un rôle structurant dans l'histoire des politiques publiques culturelles. Léa mentionne la loi de 2001 qui oblige les musées de France à se munir d'un service des publics, une première grande étape. Léa et Camille évoquent l'élargissement des publics pour le domaine de la médiation, notamment en 2010 avec les publics "*du champ social*". Angèle, elle, souligne la loi sur les musées de France, qui a favorisé la "*démocratisation culturelle*". Ces étapes législatives ont pu inciter les musées à s'ouvrir à des publics plus diversifiés, mais elles ne sont pas une garantie d'une mise en accessibilité.

Enfin, quelques médiateurs rappellent que le cadre législatif n'est pas le seul à intervenir. Souvent les musées interrogés étaient municipaux (86%), et les dynamiques locales et municipales ont aussi à voir dans les évolutions des musées. Marine mentionne la création de deux postes dédiés à l'accessibilité (chargé d'accessibilité de la médiation ; chargé d'accessibilité des bâtiments), Murielle nous parle de la création d'une chargé d'élu adjoint aux handicaps et à l'accessibilité. Tristan évoque l'existence de plans spécifiques du au label Ville d'art et d'Histoire. Ces plans agissent comme des cahiers des charges pour les "*publics empêchés*". Ces exemples montrent que l'application des lois dépend en grande partie des volontés politiques locales et de l'engagement des collectivités.

En définitive, l'hypothèse est validée. Si les lois en faveur de l'accessibilité ont indéniablement posé les bases d'une réflexion sur l'inclusion, elles apparaissent insuffisantes pour garantir une réelle prise en compte de l'autisme. Leur efficacité repose sur la conviction des acteurs, la mobilisation des équipes et la disponibilité de moyens humains et financiers. Certains outils développés ont été mis en place pour répondre aux normes de conformité des espaces, comme avec le label Tourisme & Handicap. Pourtant, sa portée est inégale et a ses limites.

4. Le label Tourisme & Handicap³⁴ : entre reconnaissance et limites

Au cours des entretiens que nous avons réalisés, nous avons pu aborder la question du label Tourisme & Handicap à plusieurs reprises. Plusieurs des structures le possèdent, d'autres sont en cours de validation de leurs dossiers, tandis que certaines ne le possèdent pas et n'ont pas de démarche en cours. Il s'avère que ce label occupe une place particulière dans les politiques d'accessibilité des musées : entre argument d'autorité ou vitrine de communication, des enjeux s'en dégagent.

Sur les 21 structures que nous avons interrogées, 24% font / ont fait les démarches pour obtenir le label et 14% d'entre elles le possèdent déjà. A noter que certains établissements ont pu l'avoir mais l'ont perdu, ou d'autres aimeraient l'obtenir mais n'en n'ont pas les moyens. Dans plusieurs structures interrogées telles que celles de Anaïs, Julie, Capucine et Murielle, il est perçu comme un argument d'autorité car il permet d'avoir une reconnaissance officielle des efforts et travaux réalisés dans leurs établissements. Pour Murielle “*avoir un label, c'est quand même un argument de sérieux et c'est un argument pour après obtenir d'autres aides.*”. Karine explique que “*Ça va représenter une reconnaissance en fait, une manière d'identifier le musée comme un lieu accueillant et au niveau national, c'est quand même un moyen de oui, d'être reconnu et de permettre d'avoir cette visibilité là, de leur faire savoir, voilà que ce musée il est adapté pour eux.*”. En effet, l'obtention du label Tourisme & Handicap permet de s'inscrire dans un “répertoire” de lieux accessibles, et ce, de manière officielle car c'est un label d'Etat, et le seul à certifier l'accessibilité touristique pour les personnes en situation de handicap.

Nous pouvons noter que pour certaines structures, et à l'image des enjeux que nous avons déjà pu relever, il est difficile de l'obtenir. Anaïs et Julie nous ont dit : “*On en est très loin parce que en fait, il y a tout à rebâtir. En fait, c'est ce que je vous disais tout à l'heure. Oui, à terme, bien sûr, ça serait fantastique de pouvoir l'être, mais je pense qu'on a quelques années de boulot devant nous quand même avant de pouvoir y prétendre. [...] C'est quand même aussi lourd à porter comme dossier, donc nous pour l'instant malheureusement je pense que... Ça nous empêche pas d'avoir envie et de travailler à déployer des choses adaptées.*

³⁴ “Créé en 2003, Tourisme & Handicap est un label d'État géré par Atout France depuis mai 2024. Il constitue à ce jour la seule certification dédiée à l'accessibilité touristique pour les personnes en situation de handicap et est unique au monde.” (Atout France)

Mais le label en tant que tel, je pense qu'aujourd'hui, clairement, on n'est pas, on n'est pas staffé pour hein.”. Dans le musée de Fabien, le problème est le même : ils manquent de moyens humains et financiers. “*Du côté du service médiation, il y a l'envie, maintenant y a, comme d'habitude, on rencontre des manques de moyens humains, financiers, etc. [...] la masse d'informations à donner pour l'obtenir est assez importante parce qu'on s'est renseigné et oui, il faut toujours se remettre à jour, que ce soit en termes de formation, en termes de matériel, il y a toujours une évolution et c'est vrai que certaines choses ne sont pas forcément très pérennes.*”.

En revanche, le label Tourisme & Handicap présente aussi des limites. D'une part, l'obtention du label ne garantit pas nécessairement l'inclusion de tous les handicaps : par exemple, on peut obtenir le label pour le handicap visuel et ne pas l'obtenir pour le handicap auditif. En ce qui concerne les handicaps cognitifs, mentaux ou intellectuels, il n'est pas dit qu'ils soient pris en compte. C'est ce que nous avons pu remarquer pour les personnes autistes. Les critères actuels restent largement centrés sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et laissent dans l'ombre les enjeux liés aux autres handicaps. De plus, l'application du label est contraignante car les normes évoluent régulièrement et deviennent plus strictes, ce qui rend difficile leur maintien. Certains établissements peuvent le perdre. Bénédicte nous l'explique : les établissements labellisés peinent parfois à renouveler leur certification, en particulier lorsque les contraintes architecturales empêchent la mise aux normes comme c'est le cas pour les Monuments historiques. En effet, elle est chargée des publics à besoins spécifiques d'un réseau de plusieurs musées de sa ville. Sur les 12 structures dont elle a la charge, 3 vont perdre leur label : “*On est aujourd'hui dans une impasse parce que la mise aux normes est devenue complexe. [...] Trois musées ont perdu tous leurs labels. Donc, ça veut dire que je vais devoir pratiquement interdire l'accès. [...] C'est devenu hyper restrictif. Donc, du coup, on est encore bien plus en dehors de la loi. Oui. On est même discriminant. Donc là, je suis en train de modifier et c'est un véritable casse-tête parce que je ne sais pas comment je vais pouvoir dire aux gens "ben non, vous ne pouvez pas rentrer". Oui. D'un côté, il faut que je le dise parce que c'est de la sécurité et d'un autre, je ne peux pas le dire parce que c'est de la discrimination. [...] Moi, typiquement, aujourd'hui, je suis dépitée quand je me dis qu'il va falloir que j'interdise l'accès.*”.

Dans le musée de Murielle, le label Tourisme & Handicap a été obtenu en 2017 pour les handicaps mentaux et visuels, mais suite à un audit de remise à jour en 2021, le label a été perdu pour le handicap visuel mais obtenu pour le handicap auditif et moteur. “*La raison qui m'a été*

donnée, c'est que notre application mobile ne se déclenche pas directement au passage des œuvres. Il faut appuyer sur la touche lecture d'un MP3 ou d'une vidéo pour que le commentaire sonore se fasse.”. Depuis, elle est en contact avec une entreprise afin de proposer des alternatives.

Ainsi, si le label Tourisme & Handicap constitue une avancée en matière de reconnaissance de l'accessibilité culturelle, il n'empêche qu'il reste un outil imparfait et très sélectif. Son obtention ne suffit pas à garantir une réelle prise en compte de la diversité des besoins des publics et son maintien repose sur des conditions parfois très strictes et difficiles à atteindre pour certaines structures.

Pour conclure, cette partie sur le label Tourisme & Handicap nous permet de confirmer notre hypothèse tout en la nuançant : la diversification des dispositifs de médiation traduit bien une évolution positive vers davantage d'inclusion, mais elle se heurte à des freins institutionnels, financiers et humains. Ainsi, ce sont l'engagement individuel des professionnels et le contexte de leurs établissements qui vont conditionner l'évolution de l'accessibilité culturelle à des publics tels que le public autiste. Plusieurs pistes émergent pour continuer à progresser vers une accessibilité plus concrète, et témoignent encore une fois des initiatives prises par les acteurs sur le terrain.

5. Pistes d'évolutions pour continuer d'avancer vers plus d'accessibilité

Les entretiens menés mettent en lumière plusieurs pistes concrètes pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des publics sur le spectre autistique dans les musées. Ces propositions, portées par les interrogés, s'articulent autour de la formation, de la création d'outils adaptés, du développement de partenariats, de la communication et du travail en réseau.

La formation apparaît comme une priorité. 17% des personnes interrogées nous le mentionnent comme un besoin pour se rendre plus accessible. Camille, Laurine et Cecilia mentionnent que ce serait nécessaire, Camille insiste sur le fait de former les nouveaux agents dès leur arrivée, tandis que Cécilia parle d'un besoin de “*plus de formation*”. De son côté,

Karine constate déjà une progression dans la diversité des formations mais avance l'idée d'une sensibilisation plus large, pour l'ensemble des échelons, du personnel d'accueil à la direction. Elle dit "*c'est monté en puissance sur les formations. Moi je trouve qu'il y en a de plus en plus et c'est très bien d'ailleurs. Il y a beaucoup d'organismes qui en proposent et qui proposent des plans pour des collectivités, pour un ensemble d'agents, pour un ensemble de services, donc de voir dans la globalité la formation de la personne qui est tout en bas à l'accueil ou tout en haut à la direction, ou enfin former tout le monde à tous les niveaux, c'est pertinent.*" Enfin, Fabien propose d'aller un peu plus loin en imaginant des formations immersives, sous forme de stage directement dans des structures spécialisées. Il dit "*plus de formation peut-être, dédiée, parce que en se formant, se tenant à la page, peut-être c'est tout bête en faisant des stages, dans des structures comme ça, en étant au contact, pendant, je dis une bêtise, une semaine*".

Il est également question de développer davantage d'outils à destination des visiteurs. Notamment en développant leur autonomie dans les parcours. Camille, comme Amanda, nous expliquent que pour répondre au nombre croissant des demandes, leur prochain sujet de réflexion concerne le développement de parcours en autonomie avec des dispositifs adaptés, notamment avec le FALC pour Amanda. Cette dernière évoque également l'idée de sacs sensoriels, déjà développés dans plusieurs autres structures interrogées, mais qui n'est pas encore mis en place dans sa structure pour des raisons pratiques de vols. Elle évoque ainsi l'idée tout en soulignant les difficultés logistiques de mise en place, "*Donc moi j'ai envie de dire que c'est une super idée [le sac sensoriel], mais je ne vois pas actuellement comment nous au musée, on peut mettre ça à disposition. Enfin, en tout cas moi je n'ai pas envie de le faire parce que je vous le dis, ça va être abîmé, dégradé, volé.*" D'autres pistes concernent la création d'espaces calmes, insonorisés, l'adaptation du temps de visite, pour s'adapter aux visiteurs sur le spectre autistique du mieux possible. Quatre interrogées nous ont parlé de cette envie d'aménagement. Juliette propose la création d'espaces insonorisés et cocooning, Cécilia, elle, suggère de réduire les sons et les lumières dans les parcours de son musée, mais précise que lorsque cela fait partie de la scénographie ce n'est pas si simple à organiser. Alix et Agathe insistent plutôt sur la proposition de créneaux spécifiques, sur des heures d'affluences faibles voire sur des heures ou jours de fermeture du musée. Pour Agathe, une autre perspective d'évolution serait celle de mélanger les publics et notamment les enfants neurotypiques avec des enfants sur le spectre autistique, afin de favoriser une véritable inclusion.

Une autre piste forte évoquée par Cecilia, consiste à co-construire les dispositifs avec les personnes concernées. Elle souligne l'importance d'impliquer directement le public visé et ce dès la conception des dispositifs ou médiations. Plus largement, les médiateurs plaident pour des collaborations régulières avec des associations spécialisées, des structures médico-sociales ou encore des psychologues, afin de garantir la pertinence des dispositifs proposés.

Deux médiatrices parlent aussi de développer la communication autour des initiatives déjà existantes. Isaline pense qu'il est important de donner plus de visibilité aux actions du musée, tandis que Laurine insiste sur le fait de communiquer plus, diffuser plus d'informations sur les visites adaptées des institutions.

Enfin, c'est l'approche en réseau qui est mise en avant. Une meilleure coopération entre les musées afin de favoriser le partage des ressources et des expériences. Chloé nous parle d'une base de données qui serait à destination de tous les musées et tous les médiateurs et qui permettrait de partager les données, les astuces, les dispositifs et les médiations. Une telle démarche permettrait d'éviter à chaque institution de partir de zéro lorsqu'elle se lance dans un projet, ce serait une manière de capitaliser sur les pratiques qui existent déjà et qui fonctionnent.

Beaucoup des améliorations proposées existent ailleurs, dans un autre musée, mais l'accessibilité se fait à son rythme, chaque dispositif ou aménagement ne se fait pas aussi facilement dans toutes les structures.

En définitive, cette hypothèse met en lumière un décalage entre la volonté individuelle et les contraintes institutionnelles. Les musées tendent à s'ouvrir davantage mais cette évolution repose largement sur les acteurs de terrain. Des avancées notables sont observées mais elles demeurent inégales et dépendantes des dynamiques internes à chaque institution.

F. Discussion des résultats

Si les professionnels que nous avons interrogés nous ont montré qu'ils font preuve d'un engagement sincère pour rendre la culture accessible à tous, leurs propos nous ont aussi révélé la présence de freins matériels, financiers et humains. Ce sont des constats que nous avons pu relever dans les bilans parus récemment et menés par les instances publiques, qui soulignent les progrès réalisés tout en notant que des démarches restent à faire. Ces constats nationaux semblent s'inscrire dans une dynamique plus large et notamment à l'échelle mondiale. Les recherches récentes montrent des tendances similaires sur la difficulté de l'ambition et la mise en place réelle de dispositifs inclusifs. Nous présenterons dans cette partie les écarts que nous constatons entre l'accessibilité réglementaire et l'inclusion vécue.

1. Une volonté politique d'inclusion : entre cadre normatif et réalité du terrain

Les politiques publiques françaises ont montré depuis 20 ans leur volonté de garantir un accès universel à la culture. Nos résultats montrent que l'évolution de la médiation culturelle dans les musées à destination des publics neuroatypiques est portée à la fois par des politiques publiques et les acteurs culturels. C'est la loi du 11 février 2005 sur "l'égalité des droits et des chances" qui en constitue un socle et qui a posé un cadre juridique permettant d'assurer l'accessibilité des personnes en situation de handicap à la vie sociale comme culturelle. Progressivement, les musées ont intégré la question de l'accessibilité dans leurs établissements. Cependant, comme le souligne le rapport de l'Inspection générale des affaires étrangères, 20 ans plus tard, dans un diagnostic intitulé *Mission d'évaluation de l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux lieux culturels relevant ou labellisés par l'Etat*, l'application de cette loi est hétérogène. Le bilan se veut positif car il affirme que 95% des établissements publics et 80% des lieux culturels relevant de l'Etat sont accessibles. Ces chiffres rejoignent les données du Comité interministériel sur le handicap de mars 2025 qui montre un renforcement des dispositifs tels que le portail de l'audiodescription ou la publication d'un guide dédié à l'accueil des personnes avec des troubles du neurodéveloppement.

Néanmoins, ces avancées masquent une réalité plus nuancée :

- Le décalage entre l'accessibilité théorique et l'accessibilité réelle (déjà abordé précédemment),
- L'accessibilité est davantage centrée sur les aspects physiques et moteurs, plutôt que sur les troubles cognitifs, sensoriels ou psychiques ; le rapport de l'Inspection générale a d'ailleurs noté la difficulté de pouvoir quantifier les efforts qui sont entrepris pour les handicaps autres que moteurs.

En effet, le musée a un rôle social et ne se limite pas par la conservation et la transmission des savoirs comme le disent Brown et Mairesse (2018). Sa fonction sociale est de favoriser la participation et l'inclusion, et donc prendre en compte la diversité des expériences de visite. Les entretiens que nous avons menés dans le cadre de notre recherche confirment ce décalage. Si les établissements se conforment de plus en plus aux normes, les expériences vécues par les personnes à besoins spécifiques peuvent être complexes. Les professionnels interrogés évoquent des contraintes d'infrastructure, notamment dans les bâtiments patrimoniaux, ou comme nous le disions, sur la réalité des dispositifs d'accessibilité mis en place, qui n'est pas toujours évidente. L'engagement personnel des acteurs culturels dépasse parfois le cadre institutionnel et législatif car, comme le souligne une médiatrice, “*c'est souvent une question d'appétence personnelle*”. L'Enquête sur les musées de France 2024 menée par le ministère de la Culture, et ce chaque année, a sollicité 962 musées sur leurs données de 2023. 364 de ces musées possèdent des labels attribués par le ministère de la Culture, et 243 marques d'Etat. Sur ces 243 répondants, 99 possèdent le label Tourisme & Handicap et 7 le label Destination pour tous. Sur la question de l'accessibilité PMR, 40 sont accessibles totalement et 35% de manière partielle. Un quart des musées n'est donc pas considéré comme accessible.

Cette disparité n'est pas propre à la France. En effet, le rapport *La prise en compte du handicap dans les musées à travers le monde* (Lebat, 2024) montre qu'à l'échelle internationale, la prise en compte du handicap est très inégale. Sur 133 musées étudiés, ¼ ne mentionnent aucun dispositif accessible aux handicaps autres que moteur. Ce constat rejoint les données françaises car l'accessibilité est vue comme un objectif technique et pas forcément d'inclusion globale ou universelle. Les troubles du neurodéveloppement comme l'autisme ne sont pris en compte que dans 1 musée sur 5. L'inclusion est donc bel et bien centrée sur la motricité et les dispositifs sensoriels et cognitifs restent ainsi marginaux.

Face à ces constats, nous notons que plusieurs outils ont été développés ces dernières années en termes d'inclusion. Ces dispositifs peuvent servir de repères mais ils ont aussi des limites, notamment normatives.

2. Des outils de valorisation encore trop normatifs

En mai 2025, un guide intitulé *Une culture accessible à toutes et tous* a été publié par le ministère de la Culture et marque une évolution importante. Il a été rédigé par le biais d'une collaboration entre le ministère et la Délégation interministérielle à la stratégie nationale pour les troubles du neurodéveloppement (TND). Il marque un tournant officiel puisque pour la première fois la neurodiversité est prise en compte explicitement en termes de politique culturelle nationale. Si la représentation des TND dans les musées est faible comme le montre le rapport de Lebat, il semblerait que le gouvernement Français souhaite y remédier. Ce guide devient donc un outil d'inclusion des personnes TND dans le monde de la culture et témoigne d'une volonté d'évolution des pratiques. Plusieurs recommandations y figurent, telles que : l'anticipation de la visite par une communication claire et visuelle ; l'adaptation des espaces en prévoyant des zones calmes, une signalétique visible et des conditions sensorielles adaptées ; la formation des équipes à la neurodiversité et la co-construction de la médiation avec les associations et familles concernées. Ces axes d'amélioration ont tous été abordés au cours de nos entretiens et montrent que les observations qui ont été faites sur le terrain ont été écoutées, prises en compte et apportent une réponse avec la publication de ce guide.

La publication du guide *Une culture accessible à toutes et tous* permet aux professionnels des musées de prendre exemple sur les dispositifs mis en place par d'autres institutions autour du trouble du spectre autistique. Toutes les structures culturelles peuvent ainsi imaginer des visites adaptées ou des dispositifs adaptés favorisant un meilleur accueil. Ce guide proposé par le ministère de la Culture en 2025 n'est pas le premier rendu public sur le sujet. En effet, en avril 2021 le réseau FRAME publiait son "*Guide muséal pour l'accueil des personnes autistes*"³⁵ qui a ensuite été relayé par l'ICOM. Ce réseau composé du Palais des Beaux-Arts de Lille, du Musée des Beaux-Arts de Montréal et du Dallas Museum of Arts

³⁵ FRAME. *Guide muséal pour l'accueil des personnes autistes*

visait à encourager la mise en place de dispositifs favorisant l'accessibilité des musées à tous les publics. Toutefois, ce guide, bien qu'essentiel, ne garantit pas une inclusion véritable mais plutôt une mixité des publics. Comme le soulignent E. Laverdure et J. Crépin “*La rédaction de ce guide permet aux professionnels des musées de prendre exemple sur ces dispositifs mis en place par les autres institutions sur la question du trouble du spectre autistique. [...] Cependant, ce guide promeut une mixité des publics et non une véritable inclusion du handicap. La place des personnes avec TSA a été pensée, mais les personnes concernées n'ont pas été incluses dans ce travail et la mise en place de ces préconisations.*”³⁶

Cette observation met en avant un paradoxe : les outils d'accessibilité cherchent à s'adresser à tous, mais sans impliquer les premiers concernés dans la conception. Les auteurs insistent d'ailleurs sur le fait que : “*Les personnes en situation de handicap ne doivent pas être considérées comme des consommateurs passifs du musée, mais comme des acteurs de leurs démarches culturelles. Pour cela, la formation professionnelle est primordiale afin que chaque agent soit sensibilisé.*”³⁷ Ainsi, si le guide FRAME³⁸, comme celui publié par le ministère de la Culture, a le mérite de fournir un cadre de référence concert pour accompagner les structures culturelles dans l'accueil de public sur le spectre autistique, il illustre également la tendance du secteur à formaliser l'inclusion. Ces démarches, bien que indispensables pour structurer et diffuser les bonnes pratiques restent marquées par une logique normative. Cette tension se retrouve dans d'autres outils de valorisation et de reconnaissance institutionnelle, tels que le label Tourisme & Handicap.

Ces politiques d'accessibilité ont également donné naissance à des outils de reconnaissance institutionnelle comme le label Tourisme & Handicap. Un outil permettant de valoriser les démarches d'accessibilité et de proposer un répertoire de lieux accessibles, facilitant les recherches des visiteurs concernés. En 2025, 3700 établissements sont labellisés et l'Etat a pour objectif d'augmenter ce nombre à 4500 établissements d'ici la fin de l'année. S'il constitue un repère utile et une forme de reconnaissance symbolique, ce label se révèle aussi contraignant et parfois mal adapté. Nous l'avons vu lors de l'analyse des entretiens, le label est un repère pour les visiteurs mais selon les professionnels, il est également

³⁶ Laverdure E., Crépin J., (2024, 1 août) *Les dispositifs TSA dans les musées*. Le magazine du Master Expographie Muséographie

³⁷ Laverdure E., Crépin J., (2024, 1 août) *Les dispositifs TSA dans les musées*. Le magazine du Master Expographie Muséographie

³⁸ FRAME. *Guide muséal pour l'accueil des personnes autistes*

administrativement exigeant et lourd, peu adapté à certaines spécificités des lieux et dont les normes changeantes rendent difficile le maintien du label.

A l'image du label Tourisme & Handicap, de nombreux dispositifs visent à rendre visible l'engagement des établissements recevant du public. Pourtant, le rapport sur *La prise en compte du handicap dans les musées à travers le monde* (Lebat, 2024) montre que la communication institutionnelle ne reflète pas toujours la réalité. Dans son rapport, Lebat met en évidence que les sites internets des musées ont des lacunes et ne donnent pas d'informations précises sur les dispositifs adaptés aux personnes à besoins spécifiques. Cela limite donc l'inclusion d'une part, et d'autre part les personnes peuvent ne pas se sentir bienvenues ou penser qu'il n'y aura pas de dispositifs adaptés à leurs besoins. Cela illustre un paradoxe social car si la culture se veut ouverte à tous, ses outils de valorisation et de reconnaissance tels que le label Tourisme & Handicap peuvent parfois reproduire des logiques d'exclusion symbolique.

Ainsi, la médiation culturelle est le reflet d'une tension entre la volonté d'inclure et le fait de rester dans un modèle normatif. Si nous nous focalisons sur la conformité technique, la sphère culturelle valorise alors le respect des normes plutôt que la diversité des handicaps. L'inclusion en est réduite à un indicateur administratif au lieu de prendre en compte l'expérience vécue par les visiteurs.

3. Les professionnels comme acteurs du changement : vers une inclusion sensible

Les entretiens menés avec les acteurs du milieu muséal révèlent une conviction partagée : l'accessibilité ne doit pas se limiter à l'espace physique, elle doit passer par l'humain. L'institution muséale doit assumer sa fonction sociale. Ces témoignages rejoignent les observations de Leriche (2019) qui dit que l'accueil des personnes autistes repose moins sur la création de dispositifs spécifiques que sur une transformation du regard professionnel.

Cependant, les professionnels interrogés comme le rapport de l'Inspection générale (2025) ont souligné plusieurs freins à cette évolution : manque de moyens humains, matériels et financiers, un temps limité, et un turn-over important dans les équipes. Ces freins sont

partagés par Lebat (2025) à l'échelle internationale et sont multiples : budgétaires, matériels mais aussi symboliques. Le rapport ministériel de 2025 évoque des arbitrages économiques entre le coût des travaux et les bénéfices attendus en termes de fréquentation. Fait que nous avons pu relever au cours de nos entretiens au cours desquels les professionnels ont évoqué la difficulté économique de l'adaptation des espaces. Ainsi, cela suppose une limite des budgets alloués à l'accessibilité des établissements.

Mais au-delà des contraintes matérielles, c'est aussi la question de la sensibilisation des professionnels de la culture qui est revenue fréquemment. Le rapport sur l'accessibilité des lieux culturels recommande de mieux former les corps d'architectes, les conservateurs et les médiateurs aux enjeux de l'inclusion : “*L'ambition d'une accessibilité universelle passe, enfin, par une plus grande sensibilisation des corps des ACMH, ABF et conservateurs à l'enjeu d'accessibilité et la mise à disposition de solutions compensatrices lorsque l'accès aux lieux n'est pas possible et par un accès plus large aux œuvres en privilégiant des outils innovants susceptibles de répondre à plusieurs types de handicap.*”³⁹. Encore une fois, cela rejoint les données que nous avons récoltées sur la qualité de l'accueil, et la dimension humaine au global comme facteurs importants de l'accessibilité. L'inclusion ne dépend pas seulement de dispositifs matériels mais aussi de mentalités à faire évoluer. Comme l'exprimait une de nos interlocutrices : “*L'accessibilité réelle, elle passe aussi par un accompagnement humain. Quelqu'un qui vient seul, c'est compliqué. Heureusement, nous avons encore des agents dans les salles*”. En 2019, Leriche met en avant le rôle essentiel de la médiation humaine pour les personnes autistes. Elle a créé des conditions d'accueil et de visite adaptées à leurs besoins, afin de réduire l'anxiété et les stimulations sensorielles des visiteurs.

A noter qu'au-delà des freins matériels, le rapport de l'UNESCO souligne aussi une hiérarchisation des handicaps où la déficience motrice concentre la majorité des efforts laissant ainsi de côté les autres handicaps, qu'ils soient sensoriels, psychiques ou intellectuels. Cette question de hiérarchisation demeure également un enjeu sensible. En effet, Lebat (2025) souligne que le handicap moteur est plus visible et donc plus considéré que les handicaps moins visibles tels que le TSA. Il s'agit d'un déséquilibre matériel et symbolique. Ces handicaps sont donc sous-représentés et invisibilisés. Nous revenons à l'expérience de visite puisque cette hiérarchisation traduit un biais culturel : celui de

³⁹ Rapport sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux lieux culturels relevant ou labellisés par l'État

concevoir l'accessibilité comme un modèle normatif qui pense l'espace avant l'expérience. Ces données font écho aux propos que nous avons obtenus de la part des professionnels interrogés qui insistaient sur la nécessité de lier l'accessibilité physique à l'émotionnel et au relationnel. Ils mettent en avant la médiation humaine, basée sur l'accueil et la co-construction.

Nous avons pu observer des similitudes entre les rapports et bilans des politiques publiques et les initiatives menées sur le terrain. La notion d'accessibilité est perçue comme un objectif. Le rapport de l'Inspection générale met en évidence une prise de conscience de plus en plus forte et parle de développer des démarches permettant de répondre à la diversité des handicaps. Cela rejoint les pratiques des professionnels interrogés, qui insistent sur l'importance de la co-construction avec les publics, la mutualisation des ressources et l'intégration de l'accessibilité dès la conception des projets. Autrement dit, certes il faut rendre les lieux accessibles, mais il faut le faire en collaboration avec les publics concernés.

Les discours politiques récents nous laissent entrevoir cette évolution, notamment avec la parution du guide sur les TND dans les lieux culturels. *“Afin d'atteindre une accessibilité véritablement universelle, le rapport préconise une meilleure coordination interministérielle, un pilotage plus structuré, et la mobilisation de moyens budgétaires ciblés. Il invite également à renforcer la formation des acteurs du patrimoine à ces enjeux, et à privilégier des solutions innovantes et transversales.”*⁴⁰

Enfin, la recherche de Lebat rappelle que l'inclusion ne repose pas sur la multiplication des outils mais sur l'évolution du regard sur les handicaps. L'accessibilité doit être pensée comme une expérience sensible. Cela rejoint les témoignages que nous avons pu recueillir : rendre les musées accessibles aux personnes autistes suppose de concevoir des dispositifs sensoriels et la possibilité d'adapter le rythme de la visite. Selon nous, ce passage d'une accessibilité “physique” à une accessibilité “sensorielle et relationnelle” constitue un des axes majeurs d'évolution pour les politiques culturelles à venir. L'accessibilité doit être pensée comme un processus évolutif et sensible et doit dépasser la simple dimension technique.

⁴⁰ Rapport sur l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux lieux culturels relevant ou labellisés par l'État

V. Conclusion

Notre recherche s'est inscrite dans un contexte de transformation du rôle social du monde muséal. Depuis plusieurs décennies, la question de l'accessibilité est devenue un pilier et a amorcé un mouvement de fond pour une culture toujours plus inclusive. Ce travail de recherche avait pour ambition de questionner les pratiques muséales pour mettre en œuvre des dispositifs à destination des publics neuroatypiques et plus particulièrement les personnes avec des troubles du spectre autistique. Il s'agissait de comprendre comment ces dispositifs dépassent les cadres institutionnels et législatifs pour devenir le reflet d'enjeux sociaux contemporains tels que la diversité, et ici : la neurodiversité.

Notre travail s'est appuyé sur la réalisation d'entretiens auprès de professionnels de la médiation culturelle et complété par l'analyse de littérature scientifique et de rapports officiels. Ce croisement des regards est primordial et permet de légitimer notre travail de recherche.

Les résultats mettent en lumière que les musées s'efforcent de prendre en compte les besoins spécifiques des publics sur le spectre autistique, mais selon des modalités et des intensités très variables. Le travail d'enquête qui a été mené a ainsi mis en évidence plusieurs constats.

La validation de notre première hypothèse a montré que les structures privilégièrent l'adaptation de dispositifs existants plutôt que la création de nouveaux outils. Ainsi, ils tentent d'ajuster leurs supports (souvent en les simplifiant) les conditions sensorielles des visites (en jouant sur les lumières et le bruit) ou encore l'accueil des publics (avec des créneaux plus favorables). Nous constatons une volonté d'inclusion, mais qui reste limitée puisqu'elle ne répond pas toujours pleinement aux spécificités de l'autisme.

Notre deuxième hypothèse a justement mis en évidence le rôle pivot des médiateurs culturels, interface directe entre les publics et les collections, dans cette intention d'inclure les publics à besoins spécifiques. Leur créativité, leur sens de l'adaptation et leur appréhension du public sur le spectre autistique constituent des leviers essentiels. En revanche, ils sont bien souvent limités par les moyens humains et financiers de leur structure et par des formations

inadaptées. De plus, le contexte dans lequel le musée s'inscrit, son statut juridique et sa taille, renforce les disparités entre les structures. Finalement, l'accessibilité ne repose pas uniquement sur la conviction personnelle du personnel, mais aussi sur les ressources qu'ils ont à leur disposition.

Enfin, la troisième hypothèse que nous avons émise nous a permis de replacer ces résultats dans un cadre plus large, avec l'analyse des politiques publiques, la labellisation Tourisme & Handicap et les enjeux autour de l'inclusion. Il existe une riche diversité de dispositifs de médiation, ce qui témoigne d'une évolution réelle, mais que nous n'avons malheureusement pas pu mesurer au cours de notre recherche. Ce que nous constatons est que cette diversification est dépendante de la motivation des acteurs sur le terrain mais freinée par des limites institutionnelles. La loi de 2005 sur le handicap a posé des fondations mais est aujourd'hui insuffisante, notamment pour les handicaps cognitifs, psychiques ou mentaux. Son impact sur le monde de la culture reste limité et pose des interrogations sur l'accessibilité théorique et l'accessibilité réelle des établissements.

Dans l'ensemble, les trois hypothèses que nous avons émises se complètent et permettent de distinguer une dynamique contrastée : certes, les musées avancent vers plus d'accessibilité et d'inclusion, mais c'est une avancée qui reste inégale et qui repose beaucoup sur l'engagement individuel plutôt que sur un cadre législatif et systémique. En ce qui concerne l'autisme, nos résultats font écho à la reconnaissance de ce handicap, qui a été tardive et motivée par des associations et des parents d'enfants autistes.

Les apports de cette recherche se situent à plusieurs niveaux. D'un point de vue théorique, il contribue à relier les champs de la médiation culturelle et des politiques du handicap en montrant que l'inclusion est finalement autant un enjeu symbolique d'un processus social. Sur le plan méthodologique, ce mémoire permet de mettre en valeur la richesse des discours des professionnels de la culture au sein des musées. Enfin, sur le plan pratique, il souligne la nécessité pour les institutions de co-construire et les publics, afin de mieux penser l'accessibilité et l'inclusion.

Cependant, notre recherche présente certaines limites. La première concerne le nombre d'entretiens et la diversité des contextes qui ne permettent pas de dresser un tableau exhaustif des pratiques de médiation à destination des personnes autistes en France. Notre analyse s'est centrée sur les discours des professionnels mais étudier l'expérience vécue par les visiteurs neuroatypiques permettrait de mieux saisir l'impact de ces dispositifs.

Au-delà de ces constats, plusieurs perspectives se dégagent. Tout d'abord, l'idée de développer une approche plus systémique de la médiation inclusive, en associant davantage les personnes concernées à la conception et à l'évaluation des dispositifs. Une co-construction qui garantirait des solutions plus pertinentes et éviterait les risques de stigmatisation. Ensuite, il nous apparaît nécessaire d'approfondir les relations et collaborations entre les musées, les associations et les acteurs médico-sociaux, afin de partager les expériences réussies. Enfin, le développement du numérique et des outils immersifs pourrait constituer un autre levier, tant qu'ils sont pensés et réalisés comme des compléments et non comme des substituts à la rencontre humaine.

En définitive, ce travail de recherche met en lumière les enjeux d'inclusion, de diversité et d'accessibilité, et leur place croissante dans les politiques culturelles. La médiation culturelle face à la neurodiversité constitue un domaine encore en développement mais porteur d'une véritable transformation. Il contribue à redéfinir le rôle social du musée, en l'inscrivant davantage comme un espace ouvert, attentif aux besoins spécifiques et engagé dans l'accueil de l'ensemble des publics.

Ce n'est pas l'espace qui est étroit, c'est notre regard.

VI. Remerciements

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à toutes les personnes et institutions qui ont contribué, de près ou de loin, à l'aboutissement de ce mémoire de recherche.

Un remerciement tout particulier à M. Hu, notre directeur de mémoire pour sa disponibilité, ses conseils, sa rigueur scientifique et le temps qu'il a pris pour répondre à nos questionnements. Son accompagnement patient et bienveillant nous a permis de structurer notre réflexion et d'approfondir notre compréhension des enjeux de l'accessibilité culturelle et de l'innovation dans les musées.

Nous remercions également les 29 interrogés qui nous ont offert leur temps, leurs ressources et qui nous ont partagé leurs expériences. Leur volonté de collaborer pour rendre la culture plus inclusive a enrichi ce travail plus qu'ils ne l'imaginent.

Nous souhaitons aussi remercier nos collègues et amis pour leur soutien moral tout au long de ce projet. Nous tenons à exprimer une reconnaissance particulière à Anne-Claire, Emma, Sacha, Joséphine, Chloé, Thibault et Romane, qui ont relu et commenté notre travail de recherche, apportant leur suggestions précieuses et leur regard critique. Leur participation a permis d'améliorer considérablement la clarté et la qualité de ce mémoire.

A titre personnel, Manon souhaite adresser un remerciement tout particulier à ses amies rencontrées au cours du master, Servane et Chloé, pour leur bonne humeur, leur amitié et simplement leur présence. Elles ont largement contribué à rendre ces années d'étude plus riches et légères. Une pensée également à Joséphine, rencontrée au cours de sa licence et fidèle compagne de voyage, ainsi qu'à Romane, amie d'enfance et famille aujourd'hui. Leur amitié sincère et leur regard bienveillant l'accompagnent depuis de nombreuses années. Elle souhaite exprimer sa gratitude à l'équipe de la mairie d'Angers, et notamment ses collègues stagiaires, avec qui elle a eu le plaisir de travailler et de garder de très beaux liens.

A titre personnel, Fanny souhaite remercier Marion et Elise, ses amies rencontrées au cours de ces deux dernières années, ainsi que sa famille proche pour leur soutien moral et leurs encouragements. Pas besoin d'en dire plus, ils savent déjà tout.

Enfin, nous tenons à exprimer notre reconnaissance envers nos familles pour leur soutien et leur patience. Leur confiance et encouragements ont été essentiels durant ces longs mois de recherche et d'écriture.

A toutes et tous, merci pour votre contribution, vos conseils et votre soutien qui ont rendu ce travail possible. A celles et ceux qui de près ou de loin nous ont accompagnés au cours de cette recherche, merci.

VII. Bibliographie

A. Articles scientifiques

Baudot, P.-Y., Borelle, C., Revillard, A. (2013). "Politiques du handicap. Introduction." *Terrains & travaux*, pp 5-15. <https://doi.org/10.3917/tt.023.0005>

Bougenies, F., Leleu-Merviel, S., Sparrow, L. (2016). "Effet captivant et apaisant de la médiation par tablette au musée : Mesures physiologiques et motivationnelles." *Études de communication*, pp 87-108. <https://doi.org/10.4000/edc.6565>

Brown, K., Mairesse, F. (2018). "The definition of the museum through its social role." *Curator: The Museum Journal*, pp 525-539. <https://doi.org/10.1111/cura.12276>

Chamak, B. (2010). "Autisme, handicap et mouvements sociaux." *Alter*, pp 103-115. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2010.02.001>

Chamak, B., Cohen, D. (2007). "Transformations des représentations de l'autisme et de sa prise en charge." *Perspectives Psy*, pp 218-227.

Dachez, J., N'Dobo, A., Navarro Carrascal, O. (2016). "Représentation sociale de l'autisme." *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, pp 477-500. <https://doi.org/10.3917/cips.112.0477>

Desvallées, A., Mairesse, F. (2011). "L'organisation des musées : Une évolution difficile." *Hermès, La Revue*, pp 30-37. <https://doi.org/10.3917/herm.061.0030>

Leriche, C. (2019). "Accueillir les publics autistes au musée." *La Lettre de l'OCIM*, pp 44-51.
<https://doi.org/10.4000/ocim.3470>

Leriche, C. (2019). "Musée et troubles du spectre autistique." *Les Cahiers de l'École Du Louvre*. <https://doi.org/10.4000/cel.4788>

Sandri, E. (2020). "Technologies : Enjeux techniques et symboliques pour la médiation culturelle." *Pasos*, pp 21-33.
https://www.pasosonline.org/Publicados/pasosoedita/PSEdita29/PSEdita29_21.pdf

Tastet, R. (2020). "De la contrainte à la gestion des troubles du comportement : Pour une sociologie des « situations complexes » en autisme." *Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence*, pp 356–361. <https://doi.org/10.1016/j.neurenf.2020.05.005>

Solima, L., Tani, M., Sasso, P. (2021). "Social innovation and accessibility in museum : The case of "SoStare al MANN" social inclusion project."
<https://doi.org/10.13138/2039-2362/2518>

Ullauri-Llore, E., Debade, N., Doduik, N., Girel, S. (2016). "Médiation Culturelle, définition et mise en perspective d'un concept fondamental aux mondes de l'art."
<https://hal.science/hal-01997150>

B. Ouvrages scientifiques

Chaumier, S., Mairesse, F. (2023). *La médiation culturelle*. Armand Colin, 320p

Lombardo, P., Wolff, L. (2020) *Cinquante ans de pratiques culturelles en France* (CE-2020-2). Ministère de la Culture, Département des études, de la prospective et des statistiques, Paris, 96 p.
https://www.culture.gouv.fr/Media/medias-creation-rapide/CE-2020-2_Cinquante-ans-de-pratiques-culturelles-en-France.pdf

Mairesse, F. (2022). *Dictionnaire de muséologie*. Armand Colin, Paris, 672 p.

Rebecchi, K. (2022). *La neurodiversité*. L'Harmattan, Paris, 120 p.

Varner, R. (2015) *Museums and Visitors with Autism: An Overview of Programs*. Rochester Institute of Technology, Thèse, 38 p.

C. Rapports et documents institutionnels officiels

Inspection générale des affaires culturelles. (2025). *Mission d'évaluation de l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux lieux culturels relevant ou labellisés par l'État* (Rapport). Ministère de la Culture, Paris, 166 p.
https://www.culture.gouv.fr/content/download/378228/pdf_file/Rapport%20Accessibilite%C3%A9%20Version.pdf

FRAME. (2021). *Guide muséal pour l'accueil des personnes autistes*. FRAME – French American Museum Exchange, Paris, 47 p.

Ministère de la culture (2025). *Guide « Une culture accessible à toutes et tous »*. Ministère de la Culture, Paris, 80 p.

<https://www.culture.gouv.fr/thematiques/developpement-culturel/culture-et-handicap/guide-une-culture-accessible-a-toutes-et-tous>

Organisation mondiale de la santé (2023). *Autism spectrum disorders (ASD) : Questions and answers*. Organisation mondiale de la Santé, Genève.

<https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/autism-spectrum-disorders-%28asd%29>

D. Sites et pages internet

Communications, M. et. (2019). “Venir, comprendre et faire. Quelques dimensions de l’accessibilité aux arts et à la culture.” *Vie des arts*. Consulté le 17 novembre 2023.
<https://viedesarts.com/venir-comprendre-et-faire-quelques-dimensions-de-laccessibilite-aux-arts-et-a-la-culture/>

Fritz, L. (2021). “Neurodiversité : Un concept révolutionnaire pour l’autisme et la psychiatrie.”. *Mediapart*. Consulté 17 novembre 2023
<https://blogs.mediapart.fr/lucas-fritz/blog/170521/neurodiversite-un-concept-revolutionnaire-pour-lautisme-et-la-psychiatrie>

Laverdure E., Crépin J., (2024) “Les dispositifs TSA dans les musées.” *Le magazine du Master Expographie Muséographie*. Consulté le 1 août 2024

Lebat C. (2025) “La prise en compte du handicap dans les musées à travers le monde”. *ICOM France*. Consulté en mars 2025

<https://www.icom-musees.fr/ressources/la-prise-en-compte-du-handicap-dans-les-musees-travers-le-monde>

Ministère chargé des Personnes handicapées (2025) “Comité interministériel du handicap 06 mars 2025” *Ministère chargé des Personnes handicapées*, Paris, 60 p.
<https://handicap.gouv.fr/le-comite-interministeriel-du-handicap-cihs>