



FRAMEWORK CONVENTION  
ON THE VALUE OF CULTURAL HERITAGE  
FOR SOCIETY

LA CONVENTION-CADRE  
SUR LA VALEUR DU PATRIMOINE CULTUREL  
POUR LA SOCIÉTÉ

COUNCIL OF EUROPE



CONSEIL DE L'EUROPE

# L'accessibilité au patrimoine : les musées, les communautés et la participation

Mme Margherita Sani, Réseau des organisations de musées européens (NEMO)  
Istituto Beni Culturali Regione Emilia Romagna, Italie

*Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la politique officielle du Conseil de l'Europe.*

« Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent ». Ainsi est libellé l'article 27 de la Déclaration universelle des droits de l'homme, proclamée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1948.

Cela fait longtemps que le droit de toute personne à prendre part à toutes les formes de la vie culturelle a été proclamé dans des textes officiels de portée universelle. Mais, si l'on examine la littérature récente et certains des derniers actes adoptés par l'Union européenne et le Conseil de l'Europe, les notions de participation aux arts et à la culture et d'accès au patrimoine, envisagées comme un droit fondamental reconnu à toute personne, semblent devenues plus cruciales que jamais. L'idée que les citoyens doivent participer non seulement aux activités culturelles, mais encore à la gestion même de la culture et du patrimoine culturel, et que cette participation doit produire un certain nombre de bienfaits s'impose peu à peu.

Les conclusions formulées par le Conseil de

l'Union européenne sur la gouvernance participative du patrimoine culturel et par la Commission de l'UE dans sa Communication « Vers une approche intégrée du patrimoine culturel européen », toutes deux de 2014, considèrent le patrimoine culturel comme une ressource stratégique d'une Europe durable, reconnaissent sa dimension sociale et soulignent combien il importe d'activer les synergies entre les différentes parties prenantes pour préserver et valoriser ce patrimoine. Elles reconnaissent également que les systèmes de gouvernance transparente et participative doivent être partagés avec la population à laquelle appartient en définitive le patrimoine. De même, la Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur la valeur du patrimoine culturel pour la société (Convention de Faro) souligne la nécessité de faire participer chaque membre de la société au processus de définition et de gestion du patrimoine culturel, en qualifiant de « communauté patrimoniale » les « personnes qui attachent de la valeur à des aspects spécifiques du patrimoine culturel qu'elles souhaitent, dans le cadre de l'action publique, maintenir et transmettre aux générations futures ».

Le droit fondamental reconnu à toute personne d'accéder au patrimoine et la nécessité d'encourager une approche du patrimoine culturel axée sur la personne figurent également parmi les objectifs de l'Année européenne du patrimoine culturel 2018. Les organisations de protection du patrimoine culturel, et notamment le musée, défini comme « une institution permanente sans but lucratif au service de la société et de son développement ouverte au public, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation et de délectation » (ICOM 2007), devraient par conséquent s'appliquer à être inclusives et accessibles à tous, puisque l'accessibilité est une condition préalable à la participation des citoyens.

Mais l'accessibilité est une notion dont les formes et les aspects sont multiples,

notamment physiques, intellectuels, financiers, sociaux, émotionnels ou comportementaux. Les obstacles qui empêchent les citoyens de profiter des services culturels proposés par les musées peuvent aller des heures d'ouverture limitées au prix élevé des billets d'entrée, en passant par le manque de signalisation claire et l'absence d'informations disponibles sous d'autres formes (langue des signes, Braille, etc.). Il importe en tout état de cause que les musées aient conscience des circonstances qui empêchent la participation des citoyens et leur pleine jouissance des collections et qu'ils prennent des mesures pour y remédier, afin de favoriser l'égal accès de tous à leurs collections. Il existe en Europe de nombreux exemples de musées qui s'emploient à lever ces obstacles et à élargir l'implication et la participation de publics différents, afin d'accomplir leur mission d'établissements au service de la société.

### **Transport**

L'accessibilité commence bien avant l'arrivée au musée ; le fait de se rendre sur place peut déjà représenter une difficulté pour certains visiteurs éventuels, pour des raisons pratiques ou économiques. Les personnes âgées qui n'ont jamais visité un musée peuvent considérer le trajet en soi comme un obstacle et les groupes scolaires ne peuvent pas toujours se permettre de payer le prix du déplacement.

Il peut donc arriver que le transport de groupes particuliers soit pris en charge par le musée lui-même ou, comme à Amsterdam, par un organisme financé par la ville et le ministère de la Culture, qui joue le rôle d'intermédiaire entre les établissements scolaires et le secteur culturel et facilite le transport entre les établissements scolaires et les établissements culturels, en mettant en place un service gratuit de « bus culturel » ou de « bateau culturel » pour transporter les élèves de l'enseignement élémentaire vers les musées, les concerts et les expositions.

### **Action de proximité**

Si les citoyens ne viennent pas au musée, le musée peut venir à eux. L'action de proximité s'inscrit dans le cadre de la notion d'accessibilité. Il en existe de nombreux exemples en Europe. À Glasgow, depuis 1990, le projet Open Museum permet aux collections de sortir des musées et d'aller à la rencontre des communautés que ces musées ne parviennent pas à

atteindre, en faisant le lien entre les objets et les particuliers ou les groupes. Le projet Open Museum propose les services suivants :

- ♣ le prêt (objets, tableaux, petites expositions et guide pratique de manipulation ou d'information)
- ♣ le conseil (expertise proposée aux citoyens pour leur permettre de constituer leurs propres collections et expositions)
- ♣ les partenariats (les groupes communautaires viennent examiner les collections et les utilisent pour leurs propres expositions).

Au fil du temps, le projet Open Museum a permis de coopérer avec certains des groupes et communautés les plus exclus de Glasgow : groupes de femmes des grands projets de logements sociaux de la périphérie de la ville, usagers des services de soins des troubles mentaux, groupes de la communauté noire, réfugiés et demandeurs d'asile, notamment. Il s'est révélé un extraordinaire moyen d'obtenir l'implication des citoyens et la participation des communautés.

Aux Pays-Bas, le Zeeuws Museum se situe dans une zone composée de plusieurs îles, ce qui entraîne des problèmes de transport pour les groupes scolaires. En conséquence, le musée a mis en place ZeeuwsMuseum@School, une collection d'objets envoyés chaque année dans les établissements scolaires en compagnie de coffrets de matériel documentaire portant sur ces objets (questions, brochures, etc.). Ces derniers sont prêtés pendant une période de trois à quatre semaines et servent à l'enseignement de diverses matières et à la mise en commun des connaissances, des souvenirs et des associations. Toujours aux Pays-Bas, le musée Van Abbe a mis sur pied des visites guidées à l'aide de robots et du personnel du musée pour les personnes qui ne peuvent quitter leur domicile en raison de leur handicap physique. Afin d'être pleinement accessibles et de toucher l'ensemble du public, de nombreux musées, comme le Centre Pompidou, ont créé des unités mobiles qui se rendent dans diverses localités et déploient des structures modulaires de manière à faire venir les collections nationales dans les régions.

### **Heures d'ouverture**

Les heures d'ouverture doivent être définies de manière à satisfaire les besoins des visiteurs et faire preuve d'une certaine souplesse. Aux Pays-Bas, plusieurs musées restent ainsi ouverts durant les vacances scolaires pendant leur jour de fermeture hebdomadaire habituel, en général le lundi, pour permettre aux enfants et à leurs familles de les visiter et de prendre part aux activités spéciales et aux ateliers. Pour rendre les musées accessibles aux personnes autistes, il existe une mesure relativement facile à mettre en place, qui consiste à leur en réserver l'accès une heure avant l'ouverture classique. Ces séances anticipées semblent assez fréquentes dans les musées du Royaume-Uni et témoignent d'une remarquable prise en compte des caractéristiques et des besoins d'une portion très précise de la population.

## Environnement du musée

L'accessibilité présente avant tout une dimension matérielle. De nombreux musées, surtout ceux qui ont été créés au XIXe siècle, se trouvent dans des bâtiments construits à cette fin et dont l'aspect évoque celui d'un temple, ce qui peut intimider certains visiteurs. Les musées installés dans des bâtiments historiques peuvent comporter des obstacles matériels (volées de marches, absence de rampe, etc.) qui les rendent inaccessible aux personnes handicapées. Obligés de se conformer à une nouvelle réglementation et désireux d'accroître leur accès, bien des musées ont remédié à leurs obstacles matériels, tout en s'efforçant de créer un environnement plus confortable et plus adapté aux usagers, parfois en aménageant des espaces destinés aux jeunes enfants et aux familles. L'atmosphère qui règne dans un musée joue en général un rôle important, en favorisant la compréhension des œuvres, en éveillant la curiosité intellectuelle des usagers et en leur faisant vivre une expérience culturelle et émotionnelle unique. Lorsque les visiteurs se sentent physiquement à l'aise, bienvenus et orientés dans les espaces muséaux, ils apprécient davantage leur visite et apprennent davantage ; il est donc important d'investir dans les infrastructures des musées en créant des espaces de repos, notamment en installant des bancs, des chaises et d'autres équipements qui permettent de faire une pause. Une signalisation claire et efficace, des codes couleurs, des pictogrammes, des cartes et d'autres instruments visuels contribuent aussi pour beaucoup à l'orientation des visiteurs. L'accessibilité physique et sensorielle est assurée dans de nombreux musées grâce à la manipulation des collections ou de répliques, qui ajoute une dimension supplémentaire à la visite, non seulement pour les personnes atteintes de déficience visuelle, mais également pour le grand public. La prise en compte de différentes formes d'apprentissage, qui transparaît dans l'exposition des collections du musée, témoigne également de l'intérêt que ce musée attache à ses visiteurs et de son désir de s'adresser à chacun d'eux en particulier. De nombreuses mesures ont été prises dans ce domaine en adoptant les théories d'apprentissage, à commencer par celle de Kolb ou d'autres encore, pour élaborer des expositions fondées sur la reconnaissance des différentes formes d'apprentissage et qui offrent des possibilités d'apprentissage aux différents types d'apprenants<sup>1</sup>.

## Interprétation et accessibilité cognitive

Le fait de choisir un objet, qu'il soit exceptionnel ou ordinaire, pour qu'il fasse partie des collections d'un musée et de l'exposer dans les salles de ce musée représente un acte intentionnel qui lui confère un statut particulier ; les raisons de ce choix peuvent être exposées dans le discours qui éclaire l'histoire de la collection et la signification de l'artefact lui-même. Le premier acte d'interprétation au sein d'un musée consiste à donner des informations sur l'objet, sur le sujet représenté, sur les matériaux utilisés et parfois sur son histoire et les raisons qui l'ont amené à faire partie des collections. Les textes des panneaux, des étiquettes et des légendes sont trop souvent rédigés par des spécialistes pour des spécialistes et surestiment les connaissances élémentaires du grand public. Pour éviter de

<sup>1</sup> E. Hoogstraat, A. Vels Heijn, *De leertheorie van Kolb in het museum*, Amsterdam 2006  
K. Gibbs, M.Sani, J. Thompson, *Lifelong learning in Museums. A European Handbook*, Ferrara, 2007

commettre l'erreur de présenter des textes trop complexes et qui représentent un obstacle intellectuel pour les visiteurs, les professionnels des musées peuvent désormais s'appuyer sur de nombreuses publications ou lignes directrices et sur des manuels qui donnent des exemples de textes rédigés de manière efficace pour les musées<sup>2</sup>. Mais l'interprétation ne se limite pas à une rédaction en langage clair et simple ou au choix d'une police de caractère adaptée et de couleurs faciles à lire. Elle suppose également l'élaboration d'un discours qui renseigne les visiteurs sur la culture qui a produit ces objets, le contexte qui les a vus naître et leur signification dans leur société contemporaine. Cette interprétation incombe habituellement aux experts ou aux conservateurs, dont les commentaires font autorité au sein des musées. Mais ces dernières années, les musées agissent de plus en plus dans une perspective interculturelle et ont entrepris de réexaminer et de réévaluer leurs collections en faisant appel à des perspectives différentes et en tenant compte du point de vue des individus et des communautés. Le projet « Conversations collectives » mis en place par le musée de Manchester en 2004 en offre un exemple. En 2001, le musée a constitué un Comité consultatif communautaire chargé « de débattre, en les recensant et en les exposant clairement, du besoin et de l'intérêt pour les diverses communautés de la création d'une représentation culturellement inclusive dans le musée ». Le Comité consultatif ayant déploré que les collections soient largement sous-exploitées par les communautés locales des environs et qu'elles soient dépourvues d'informations importantes sur leur histoire et leur contexte communautaire, le musée a mis en place un programme visant à collaborer avec les communautés et les milieux savants pour étudier la signification des objets, qui pour la plupart se trouvaient dans les réserves, et faire connaître les récits, les croyances et les idées qui leur étaient associés.

Ce projet consiste à organiser une série de « conversations » avec divers groupes et individus, comme les communautés locales de migrants, les chercheurs, les personnes qui s'identifient culturellement à des objets particuliers ; ces conversations sont filmées et mises en ligne sur YouTube et dans les salles d'exposition. En 2007, un espace conçu pour enregistrer ces conversations en direct sous la forme d'un studio entièrement équipé et baptisé « Contact Zone » a été aménagé dans un décor qui recrée l'atmosphère des récits faits au coin du feu. Depuis cette date, le musée a continué à recueillir des récits, en ajoutant de nouvelles interprétations et de nouvelles perspectives à ses collections et en intégrant ces récits dans l'exposition des objets. Ce programme a permis au musée d'utiliser davantage et de faire mieux connaître ses collections, ce qui a finalement conduit l'ensemble du personnel à donner aux membres de communautés qui le souhaitent la possibilité de participer de manière active, constructive et directe aux collections du musée. Les guides et les médiateurs de musée jouent également un rôle très important, en interprétant les collections et en les rendant intellectuellement accessibles. Ils représentent un élément essentiel du rapprochement entre les citoyens et le patrimoine. Certains musées leur ont par conséquent consacré des moyens et des formations pour leur permettre non seulement de donner aux visiteurs des éléments factuels et chiffrés, mais également d'engager un dialogue constructif et enrichissant avec le public<sup>3</sup>. Désireux de présenter le patrimoine à un public multiculturel, certains établissements ont dispensé à des réfugiés et des migrants une formation de guide de musée<sup>4</sup>, de manière à supprimer ou tout au moins à atténuer les obstacles interculturels.

2 B. Serrell, *Exhibit Labels: An Interpretive Approach*, Washington DC, 2015

3 P. Katzenstein, I. Koster, *I ASK: Methodology and Training Handbook*, Amsterdam, 2014

4 C'est le cas des musées nationaux de Berlin et du Musée de l'histoire allemande, qui ont formé des réfugiés originaires de Syrie et d'Irak pour qu'ils assurent des visites dans leur langue maternelle. C'est également le cas de la pinacothèque de Brera à Milan et de nombreux autres établissements dans l'ensemble de l'Europe.

## Accessibilité numérique

Grâce aux moyens numériques, les musées et les organismes de protection du patrimoine peuvent accroître l'accès et la participation du public sous des formes qui étaient encore impensables il y a quelques années à peine. Par l'intermédiaire d'internet et des médias sociaux, les musées parviennent à toucher un public nouveau et différent de celui qui en franchit habituellement les portes ; grâce aux nouvelles technologies, ils peuvent adapter les informations aux caractéristiques, aux centres d'intérêt et aux besoins propres des visiteurs et compléter les visites physiques par une documentation supplémentaire utilisée à distance. La fonctionnalité « cartographie de ma visite » de l'audio-guide et un lien personnalisé vers leur adresse électronique permettent par exemple aux visiteurs des musées d'Amsterdam de vérifier les objets qu'ils peuvent avoir omis au cours de leur visite ou d'approfondir les informations sur certains objets qu'ils examinent, en emportant chez eux ces contenus qui restent accessibles en permanence. Dans des établissements comme le musée Tylers de Haarlem, qui n'a pas changé depuis le XVIIIe siècle, la technologie est essentielle à l'interprétation des spécimens et pour permettre au musée de s'adresser au public d'aujourd'hui. Comme les fossiles et les instruments scientifiques sont exposés exactement comme ils l'étaient dans les années 1780, avec leurs étiquettes de l'époque, les modèles 3D sur internet permettent de les examiner de plus près et isolément, ainsi que de comprendre leur fonctionnement. Les moyens numériques et la réalité virtuelle, par exemple, permettent de voir ce qui n'existe plus, notamment pour les sites archéologiques ou dans des lieux comme la maison d'Anne Frank, où l'annexe secrète, à laquelle on accède de façon malaisée par un escalier étroit, peut être visitée de manière virtuelle, y compris dans son aspect au moment où elle abritait Anne et sa famille, alors que cet espace est aujourd'hui nu et dépourvu de meubles, conformément au souhait d'Otto Frank.

## Conclusions

Les établissements ou services de la société que sont les musées doivent considérer leur accessibilité comme un investissement fondamental à long terme. De nombreux projets, qui adoptent une approche créative et innovante pour élargir leur accès et faire participer un public varié, peuvent ainsi être cités. Chacun d'eux semble comporter les éléments essentiels suivants :

- ♣ une gestion en amont et une politique d'accès
- ♣ la consultation et la participation des usagers par l'intermédiaire de groupes consultatifs ou de groupes cibles, en vue de comprendre parfaitement leurs besoins et de leur offrir des solutions
- ♣ l'établissement de partenariats avec les parties prenantes, à commencer par les organisations représentatives des personnes qui ont des besoins particuliers
- ♣ la formation du personnel, depuis les conservateurs jusqu'au personnel extérieur, à la prise en charge des usagers, à l'égalité et à la diversité, ainsi qu'au développement du public.

J'aimerais, pour conclure, citer Mark O'Neill et la distinction qu'il établit entre les trois modèles de musée<sup>5</sup>:

- ♣ le **modèle élitiste**, qui conçoit les pratiques essentielles du musée que sont la constitution des collections, la recherche et l'exposition comme autant de buts en soi
- ♣ le **modèle social**, dans lequel les fonctions comme l'éducation, le marketing et l'action de proximité représentent une sorte de complément, qui ne modifie pas la nature élitiste de l'organisme
- ♣ le **modèle de justice sociale**, qui admet le fait que le musée, comme n'importe quel établissement social, fait partie intégrante de la société et doit lui permettre d'atteindre un niveau de justice sociale conforme à ses attentes

« Le modèle social et le modèle de justice sociale des musées peuvent employer un nombre identique de personnel et exercer des activités similaires. Mais, dans le premier modèle, la participation des citoyens représente une fonction distincte, qui dépend bien souvent du financement de projets [...]. Dans le modèle de justice sociale, la participation du public incombe à l'ensemble du personnel et est intégrée de manière stratégique à la structure [...]. L'ensemble du personnel est chargé de l'accès des visiteurs et les collections essentielles sont exposées selon des principes accessibles ». Un musée véritablement accessible est donc un établissement qui veille à ce que l'égalité d'accès fasse partie intégrante de sa culture et de ses structures organisationnelles et ne soit pas un simple service supplémentaire.

## Bibliographie

Conseil de l'Europe (2009) : Le patrimoine et au-delà

<https://www.coe.int/fr/web/culture-and-heritage/cultural-heritage>

Conseil de l'Europe (2005) : Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur la valeur du patrimoine culturel pour la société (Convention de Faro)

<https://www.coe.int/fr/web/culture-and-heritage/cultural-heritage>

Commission européenne (2014) : Vers une approche intégrée du patrimoine culturel européen. Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions.

[http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/publications/2014-heritage-communication\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/assets/eac/culture/library/publications/2014-heritage-communication_fr.pdf)

Conseil de l'Union européenne (2014) : Conclusions du Conseil sur la gouvernance participative du patrimoine culturel (2014/C 463/01)

[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XG1223\(01\)&from=FR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XG1223(01)&from=FR)

Expert Group on Cultural Heritage (2015): Getting cultural heritage to work for Europe, Report of the Horizon 2020 Expert Group on Cultural Heritage

<http://bookshop.europa.eu/en/getting-cultural-heritage-to-work-for-europe-pbKI0115128>

Simon, N. (2010): The Participatory Museum

<http://www.participatorymuseum.org>

Wilcox, D. (1994): Guide to Effective Participation,

<http://partnerships.org.uk/guide/guide1.pdf>