

Les recommandations du comité de réflexion sur l'accessibilité des établissements culturels en arts vivants (Comité Duceppe), 2024

Par Eveline Payette-Dalpe, doctorante en études et pratiques des arts, UQAM, boursière Joseph-Armand-Bombardier, Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

Le document qui suit est un complément à la série balado *Dialogue*. Cette série est basée sur les réflexions du comité Duceppe, issues du projet de recherche d'Eveline Payette-Dalpe intitulé : L'accessibilité des établissements culturels en arts vivants : dialogue sur un exercice actif de citoyenneté culturelle entre une institution et son public en diversité capacitaire, réalisé dans le cadre de son doctorat en études et pratiques des arts à l'UQAM. Ce document a pour objectif de présenter les recommandations du comité pour les établissements culturels qui souhaitent entreprendre une démarche d'accessibilité.

1) Résumé du projet de recherche

Le comité Duceppe a été créé dans le cadre du projet doctoral en études et pratiques des arts à l'UQAM d'Eveline Payette-Dalpe : L'accessibilité des établissements culturels en arts vivants : dialogue sur un exercice actif de citoyenneté culturelle entre une institution et son public en diversité capacitaire. Cette recherche est co-dirigée par Maud Gendron-Langevin, professeure à l'École supérieure de théâtre de l'UQAM, et Guillaume Ouellet, chercheur au CREMIS et professeur associé à l'École de travail social à l'UQAM. Ce projet a été rendu possible grâce au soutien du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada.

L'impulsion initiale de ce projet découle du souhait que les personnes issues de la diversité capacitaire soient reconnues comme expertes de leur propre accessibilité au théâtre. Le projet vise également à explorer comment les institutions culturelles et leur public diversifié peuvent collaborer plus efficacement pour améliorer l'accessibilité des arts vivants. Ainsi, la recherche se penche sur la question suivante : Comment améliorer l'accès

aux arts vivants des publics de la diversité capacitaire, en assurant une réponse adéquate à leurs besoins en tant que spectatrices et spectateurs en leur donnant le leadership dans les processus d'accessibilité et en leur assurant l'espace d'un exercice actif de leur citoyenneté culturelle au sein des institutions culturelles en arts vivants?

Le projet était une recherche-action de type coopérative, réalisée dans un contexte partenarial. Il avait pour objectif d'accompagner, d'observer et de documenter la mise sur pied d'un comité d'accessibilité, réunissant un public de la diversité capacitaire et une institution culturelle en arts vivants. Le comité était composé de 15 spectateurs en situation de handicap visible et invisible, ainsi que d'un membre de la direction de Théâtre Duceppe. Le comité a participé à trois cycles de recherche, qui ont eu lieu entre janvier et octobre 2023. Chaque cycle de recherche comprenait : a. un groupe de discussion pré-spectacle du comité; b. une représentation en salle de spectacle la semaine suivante; c. un groupe de discussion post-spectacle. Les groupes de discussion, d'une durée de deux heures, avaient lieu en virtuel (par Zoom) ou en présentiel (au Salon d'honneur chez Duceppe). Ces séances en présentiel se déroulaient de manière bimodale, afin que les participants ayant des enjeux de déplacement puissent y participer. Ces cercles d'échange avaient pour but d'éduquer chacune des parties sur les réalités vécues de part et d'autre, de réfléchir ensemble sur des solutions à mettre en place et de faire des retours sur les expériences vécues en salle de spectacle ainsi que sur l'évaluation des solutions essayées.

Les données ont été recueillies par l'enregistrement et la transcription des cercles de discussion, par des entrevues individuelles semi-dirigées avec les participantes et les participants à la fin de chaque cycle de recherche, ainsi que par deux questionnaires : un questionnaire sur les expériences de sorties culturelles passées, et un questionnaire bilan sur le projet. Certains membres du comité ont également rédigé un journal de recherche durant toute l'aventure, celui-ci était optionnel. Au total, ce projet a compté six cercles de discussion, 38 entrevues individuelles semi-dirigées avec les participantes et les participants et deux questionnaires. Les membres ont pu voir les spectacles suivants chez Duceppe : Gaz Bar Blues, Manikanetish, et Salle de nouvelles.

Des données complémentaires ont été recueillies pour la triangulation des données, via des questionnaires adressés aux accompagnatrices et aux accompagnateurs des membres en situation de handicap et aux intervenants bénévoles du comité. Pour situer Duceppe dans son contexte, des entrevues semi-dirigées individuelles et de groupe ont été menées avec des représentantes et des représentants de la Place des Arts, où Duceppe évolue depuis 50 ans, ainsi qu'avec 26 établissements et compagnies culturelles en arts vivants intéressés par l'accessibilité.

Deux activités de recherche complémentaires ont également eu lieu à la Maison Théâtre pour donner la parole à un jeune public issu de la diversité capacitaire, peu représenté en recherche. Un groupe de dix jeunes autistes a ainsi participé à un cycle de recherche similaire à celui du comité Duceppe, autour du spectacle 176 Pas, du Théâtre de l'Œil. Une représentation en audiodescription du même spectacle a aussi été présentée, suivie d'une discussion publique post-spectacle, avec la participation volontaire de deux membres du comité Duceppe qui ont accompagné ces activités. Les données ont été analysées à l'aide de la méthode de théorisation ancrée.

2) Impacts d'une expérience culturelle négative chez les membres du comité Duceppe.

Les expériences culturelles négatives passées vécues par les membres du comité Duceppe ont eu des conséquences sur leur fréquentation subséquente des lieux culturels, ainsi que des répercussions émotionnelles. Les témoignages des participantes et des participants sur leurs expériences négatives passées laissent supposer qu'il pourrait également y avoir des conséquences pour les établissements culturels lorsque de mauvaises expériences d'accessibilité se produisent dans leurs murs.

Ces mauvaises expériences ont mené, dans la totalité des cas, à une plus grande sélectivité des salles de spectacle et à une désertion des endroits où l'expérience négative a eu lieu. Un tiers des membres a expérimenté une

perte d'intérêt et même un abandon temporaire de la fréquentation des établissements culturels en arts vivants en raison d'expériences culturelles négatives répétées.

Les participantes et les participants rapportent avoir ressenti de la frustration, de l'insécurité, de la fatigue, du découragement et, dans certains cas, le sentiment d'être des citoyennes et des citoyens de second ordre. Enfin, certains membres ont internalisé ces mauvaises expériences, attribuant à leur situation de handicap leur incapacité à fréquenter un établissement culturel en arts vivants.

3) Obstacles rencontrés et solutions concrètes proposées par les membres du comité Duceppe.

Au début du projet, les membres du comité Duceppe ont exprimé le besoin de parler d'accessibilité de manière concrète. Dans le questionnaire sur les expériences culturelles passées, ainsi que tout au long du projet, les membres ont fait part de plusieurs obstacles à leur accessibilité aux arts vivants et ont proposé des solutions.

Vingt-huit obstacles à l'accessibilité ont été répertoriés par les participantes et les participants et regroupés en six catégories. La majorité des obstacles recensés concernent le manque de connaissance et de compréhension des besoins des divers publics par les équipes culturelles, les problèmes de communication et d'accès à l'information sur les solutions offertes, et le manque de soutien à la compréhension des œuvres.

Catégories d'obstacles à l'accessibilité répertoriées

1. Obstacles périphériques et environnementaux : 7%
2. Manque de soutien technique : 10%
3. Manque d'accessibilité des lieux : 14%

4. Manque de soutien à l'accueil et à la compréhension : 17%

5. Manque de communications et d'informations : 24%

6. Manque de connaissances sur les besoins réels : 28%

Voici quelques exemples d'obstacles rencontrés.

1. Exemples d'obstacles liés au manque de connaissance : personnel d'accueil non formé aux réalités des publics divers, méconnaissance des handicaps invisibles, responsabilité de l'accessibilité reposant sur les épaules du public divers, aide non sollicitée (absence de consentement à l'aide), etc.

2. Exemples d'obstacles liés au manque d'information : sites web non accessibles, informations pertinentes pour les publics divers absentes ou non regroupées sur le site (ex : services d'accessibilité offerts sans indications sur la manière de s'en prévaloir, absence d'indication de la durée exacte du spectacle, ou de la présence d'entracte, pas d'adresse exacte pour le transport adapté, etc.), absence de personne responsable identifiable et redevable, absence d'indications sur les lieux, ou indications peu claires, etc.

3. Exemples d'obstacles liés au manque de soutien : a) Liés à l'accueil : services inégaux selon le personnel d'accueil présent, manque d'aide de la part du personnel d'accueil; b) Liés à la compréhension : manque de documents adaptés pour la préparation aux spectacles, délai de traitement des informations liés aux changements temps, lieux, actions, personnages des œuvres dramatiques, etc.

4. Exemples d'obstacles liés au manque d'accessibilité des lieux : lieux non accessibles, manque de luminosité en salle, obstacles physiques, marches, absence de rampes, etc.

5. Exemples d'obstacles liés au manque de soutien technique : système d'aide à l'audition qui ne fonctionne pas, manque de soutien pour le

fonctionnement des aides techniques, impossibilité de tester à l'avance les systèmes de soutien technique, etc.

6. Exemples d'obstacles périphériques et environnementaux : entraves et travaux autour de l'établissement culturel, manque de sensibilité et jugements des publics généraux, fatigue, etc.

3) Les solutions ont été regroupées sous neuf catégories et comprennent les exemples ci-dessous.

Catégories de solutions d'accessibilité proposées

1. Communication et circulation d'informations : 25%
2. Accueil : 19%
3. Médiation et soutien à la compréhension : 18%
4. Administration et attitudes de l'établissement culturel : 15%
5. Adaptations techniques et technologiques : 12%
6. Accessibilité physique : 11%

Voici quelques exemples de solutions proposées, par catégories :

1. Communications et circulations d'informations :

Regrouper les informations pertinentes sur un même site ou sur la page web de chaque théâtre :

- Adresse d'accessibilité
- Plan des lieux
- Photos des lieux
- Plan de transport en commun
- Informations sur les travaux dans les environs (ex : accès bloqués)

- Adresse de la bonne entrée avec photos, pour les transports adaptés
- Durée exacte du spectacle
- Activités spéciales (ex : horaires et procédures des visites tactiles)
- Documents préparatoires, médiation pré et post-spectacle
- Nom et coordonnées de la personne responsable à joindre, facilement identifiable
- Nom des placiers responsables de la mobilité
- Informations sur les services disponibles (ex : salle de repos)
- Programme accessible du spectacle
- Standardiser les informations avec les autres théâtres

2. Accueil

- Billetterie adaptée
- Accessibilité à la carte : possibilité de choisir parmi les services d'accessibilité
- Toilettes accessibles dédiées avec l'achat du billet
- Responsables de l'accessibilité identifiables, formés et dédiés
- Stratégie standardisée d'entrée et de sortie de salle
- Plan de sortie d'urgence connu
- Engagement de personnel de sécurité ou de bénévoles pour ralentir la circulation à la sortie
- Sensibilisation du public général aux handicaps invisibles

3. Médiation et soutien à la compréhension

3.1. Médiation pré-spectacle :

- Documents préparatoires à la sortie (scénario social, visite virtuelle des lieux, plan des lieux, etc.)
- Documents de soutien à la compréhension (présentation des personnages avec ordre d'entrée en scène, résumé scène par scène des lieux, du temps et de l'action, et avertissements sensoriels)
- Visite tactile pré-spectacle accompagnée (autant pour les personnes aveugles que pour les personnes neurodivergentes et/ou avec besoin de soutien à la compréhension)
- Maquette 3D à toucher, représentant le décor et le théâtre

3.2. Soutien pendant le spectacle :

- Utilisation d'un indicateur pour les changements de décor (lieux)/scène/personnages (surtitres ou utilisation de la télévision, iPad)
- Utilisation d'iPad (captation en direct) ou d'écrans géants dans les spectacles pour la lecture labiale

3.3. Médiation post-spectacle :

- Organiser une courte discussion immédiatement après le spectacle pour vérifier certaines perceptions et permettre de poser des questions
- Offrir une rencontre via Zoom dans les jours suivants le spectacle pour ceux qui ne peuvent pas rester (fatigue, transports adaptés)
- Envoi de questionnaires de compréhension post-spectacle

3.4. Administration/attitudes de l'établissement culturel

- Formations obligatoires d'accueil pour le personnel
- Obligations d'accessibilité contractuelles pour les diffuseurs
- Obligation légale pour les compagnies d'offrir l'accompagnement gratuit (cartes CAL et Accès 2)
- Établir des partenariats avec des organismes pour le suivi
- Coordonnateur de l'accessibilité
- Association supervisant l'accessibilité de l'ensemble des salles de spectacle
- Comité d'usagers en situation de handicap
- Représentativité
- Grille d'inventaire et d'évaluation de l'accessibilité

3.5. Adaptations techniques et technologiques

- Téléphones pour audiodescription, avec aide technique
- Utilisation d'iPads pour l'audiodescription personnelle
- Uniformisation du son pour le système d'aide à l'audition
- Tests avant le spectacle pour les systèmes MF et d'audiodescription

- Éviter l'utilisation excessive de technologies en même temps (sensation d'être comme *Robocop*)
- Captation pour les personnes atteintes de maladies chroniques
- Utilisation de *BlindSquare* pour l'accueil (application GPS pour les personnes aveugles)

3.6. Accessibilité physique

- Numéros de sièges permettant leur identification au touché (chiffre plus gros, et fontes plus profondes des numéros de siège)
- Mise à disposition du matériel pour les spectateurs : coquilles coupe-son, *iPad*, etc.
- Signalisation pour personnes non-voyantes (panneaux en braille et/ou application *BlindSquare*)
- Allocation de sections ou de sièges pour les publics en situation de handicap dans la salle
- Espace suffisant entre les sièges

3.7. Adaptations humaines

- Équipe attentive, identifiable et dédiée aux adaptations technologiques
- Protocole d'attitude pour le personnel de l'établissement culturel, comprenant le consentement à l'aide
- Service d'accompagnement pour les spectatrices seules et spectateurs seuls

3.8. Politique et gouvernance

- Facilitation des demandes et traitement non discriminatoire
- Demandes basées sur les droits culturels et non sur le rendement et le mérite

Néanmoins, à la fin du projet, le développement d'une relation de confiance à long terme entre le public divers et l'établissement culturel semble être la préoccupation dominante des membres du comité. Ce développement de confiance s'accompagnerait d'une entente commune sur

ce qu'est l'accessibilité et des attitudes à adopter de la part de l'établissement culturel.

Recommandations du comité Duceppe

1) Une définition commune d'accessibilité pour les participant.es du comité Duceppe

Pour le comité Duceppe, l'accessibilité est définie comme une politique d'accueil ouverte, flexible et soutenance d'un établissement culturel, qui respecte l'autonomie des publics ayant des diversités capacitaires. Ce respect passe par la possibilité de choisir l'aide offerte, un consentement à l'aide du personnel d'accueil, une connaissance actualisée des besoins réels de ces publics, et une reconnaissance de leur savoir expérientiel.

La politique d'accessibilité d'un établissement doit inclure les spectateurs avec handicaps invisibles, maladies chroniques et handicaps multiples, en leur permettant de choisir le soutien** qui leur convient sans avoir à révéler leur situation de handicap, s'ils préfèrent ne pas le faire.

Pour le comité Duceppe, l'accessibilité aux arts vivants est une responsabilité partagée entre l'établissement culturel et le public issu de la diversité capacitaire. L'établissement a le devoir de fournir un lieu accessible et sécuritaire, une information claire sur les services offerts, et un soutien varié pour le contenu des œuvres. De son côté, le public a la responsabilité de nommer ses besoins, de s'informer sur les services offerts et l'œuvre, et d'apporter, si nécessaire, le matériel essentiel à son bien-être.

L'établissement et le public ont une responsabilité partagée de collaborer ouvertement pour favoriser l'accessibilité aux arts vivants.

2) Les attitudes attendues des établissements culturels en processus d'accessibilité, selon le comité Duceppe

Le comité Duceppe a identifié treize attitudes attendues d'un établissement culturel dans le processus d'accessibilité de ses publics divers :

1. Le processus d'accessibilité d'un établissement culturel doit être basé sur le développement d'une relation de confiance à long terme avec son public divers.
2. Les établissements culturels doivent éviter le développement d'une accessibilité de façade, c'est-à-dire des mesures symboliques et superficielles, qui ne répondent pas aux besoins réels des personnes concernées. Il ne faut pas donner l'impression à un public qu'un lieu est accessible pour lui, alors qu'il ne l'est pas réellement.
3. Les établissements culturels doivent penser leur accessibilité de manière plus globale et éviter de répondre uniquement aux micro-besoins.
4. Les initiatives technologiques offertes dans un établissement culturel doivent répondre à de réels besoins des publics. Elles ne doivent pas être un outil de marketing pour les établissements culturels.
5. Les établissements culturels doivent s'assurer d'une offre d'accessibilité de base*. Pour ce faire, ils doivent réaliser un inventaire de leurs besoins et de leurs lacunes en matière d'accessibilité, ainsi que des services déjà offerts, et voir comment ceux-ci peuvent être améliorés.
6. Les établissements culturels doivent s'éduquer sur les publics visés, comprendre leurs besoins réels et les inclure dans l'initiative.
7. Les établissements culturels doivent fournir des informations claires, dans des formats accessibles aux publics visés, et les accompagner par l'entremise d'un interlocuteur responsable et redevable.
8. Les établissements culturels doivent offrir des clés de sens pour l'œuvre et un soutien varié à sa compréhension.

9. Partout où cela est possible, les établissements culturels doivent contribuer à prévenir et à atténuer la fatigue des publics divers.
10. Les établissements culturels doivent permettre de déconstruire certains codes sociaux en salle de spectacle.
11. Les établissements culturels doivent offrir des systèmes d'adaptation fonctionnels, avec une utilisation claire et encadrée pour leurs usagers.
12. Les établissements culturels doivent participer à sensibiliser leur public général aux besoins des publics divers en salle de spectacle.
13. Les établissements culturels doivent prévoir des mécanismes de rétroaction continue sur l'expérience des publics et tenir compte de ces rétroactions.

3) Les dix éléments de base* de l'accessibilité selon le comité Duceppe

1. Lieux sécuritaires : éclairage adéquat, bandes réfléchissantes sur la première et la dernière marche, ascenseurs fonctionnels, rampes d'accès, toilettes accessibles, salle de repos.
2. Indications claires des lieux.
3. Permettre une entrée en salle avant les spectacles et une sortie sécuritaire après les spectacles.
4. Un site web accessible, avec des informations claires et regroupées.
5. L'acceptation des programmes donnant droit à un accompagnateur gratuit (ex. : cartes CAL et ACCÈS 2).
6. Un mot d'accueil qui sensibilise le public général à la présence d'outils d'accessibilité utilisés par les publics divers.

7. Un personnel d'accueil formé, sensible et attentif aux besoins des spectateurs divers et spectatrices diverses, et respectueux de leur consentement à l'aide.
8. Une médiation pré- et post-spectacle pour soutenir la compréhension de l'œuvre en amont et en aval. Des documents préparatoires simples et accessibles.
9. Un système d'aide à l'audition fonctionnel.
10. La possibilité d'avoir accès à des représentations adaptées aux besoins de certains publics : audiodescription, sous-titrage, etc.

4) Suggestions d'étapes préliminaires à un processus d'accessibilité pour un établissement culturel, selon le comité Duceppe

1. S'éduquer auprès du public ciblé sur ses besoins réels.
2. Former une équipe dédiée qui inclut le public visé et tisser des liens actifs et continus avec les communautés de la diversité capacitaire.
3. Réaliser un inventaire des besoins, des ressources et des lacunes en matière d'accessibilité.
4. S'assurer d'une base de services d'accessibilité et de sa qualité.
5. Garantir la sécurité des publics visés.
6. Informer clairement les publics sur ce qui a été mis en place pour répondre à leurs besoins.
7. Mettre en place une méthode permettant aux publics divers de faire connaître leurs besoins de manière respectueuse de la confidentialité et de l'exercice de leur autonomie.

8. **Prévoir une méthode permettant au public de s'enquérir du service souhaité de manière autonome, s'il le souhaite.
9. Établir un plan avec des mécanismes de rétroaction et d'évaluation continue auprès des publics de la diversité capacitaire.
10. Sensibiliser le public général aux mesures d'accessibilité mises en place.

5) Les recommandations du mini comité Maison Théâtre

Les jeunes participants ont fait plusieurs observations similaires à celles des adultes. Pouvoir prendre part activement à une activité culturelle, s'y sentir bien et respecté semblent être des facteurs de satisfaction aussi importants pour le mini-comité jeune public que pour le comité adulte.

La préoccupation du respect des codes sociaux au théâtre a semblé être plus importante pour eux dans leur expérience spectatrice. Ce qui comptait le plus pour les jeunes participants était de se sentir accueillis et de pouvoir être eux-mêmes sans pression extérieure :

- Suspendre les attentes au niveau du respect des codes sociaux à l'arrivée.
- Avoir le temps et l'espace pour apprivoiser les nouveaux lieux et s'adapter à leurs codes.
- Avoir le droit de vivre l'expérience du spectacle chacun à sa manière, avec sa sensibilité unique (ex. : alterner entre la position debout et assise, pouvoir garder son manteau, etc.).
- Pouvoir sortir de la salle lorsqu'il y a fatigue et être respecté dans cette demande.

Pour citation de ce document : Payette-Dalpé, E. (2024) Les recommandations du comité de réflexion sur l'accessibilité des établissements culturels en arts vivants (Comité Duceppe), 2024. Travaux menés dans le cadre du projet doctoral d'Eveline Payette-Dalpé, Doctorat en études et pratiques des arts, UQAM.

