

L'accueil des publics spécifiques
à la Cité des Sciences et de l'Industrie



cité
sciences
et industrie

Marion CATHERINE, Maël GUEGAN, Sophie KOZICH
Master Événementiel, Médiation des Arts et des Sciences
M1 en alternance
2022-2023

<u>I. L'institution et sa politique d'accueil des publics spécifiques</u>	1
<u>II. Les publics éloignés</u>	2
a. La billetterie	2
b. Le champ social	2
c. Offre en ligne	2
d. Public non-francophone	4
e. Journées nationales d'actions contre l'illettrisme	4
<u>III. Les publics empêchés</u>	5
a. La billetterie	5
b. Les personnes handicapées	5
i. Handicaps physiques et moteurs	5
ii. Handicaps sensoriels	6
iii. Handicaps mentaux	7
c. Les personnes hospitalisées et incarcérées	8
<u>IV. Manques et pistes d'amélioration</u>	8
<u>V. Annexes</u>	9

I. L'institution et sa politique d'accueil des publics spécifiques

La Cité des Sciences et de l'Industrie (CSI) fait partie d'Universcience¹ et est un Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC) placé sous la double tutelle du ministère de la culture et du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il s'agit d'un musée spécialisé dans la diffusion de la culture scientifique et technique situé à Paris au Parc de la Villette.

Cet établissement accueille chaque année autour de 2 millions de visiteurs² et nous allons ici nous intéresser à sa politique d'accueil des publics spécifiques (éloignés et spécifiques) en tant que musée labellisé "Tourisme et handicap".

La rubrique accessibilité "Ma cité accessible" est visible dès l'arrivée sur le site internet de la CSI et est très fournie³. On peut d'ailleurs y trouver la valeur que l'établissement accorde à l'accessibilité, "**Faire progresser l'accessibilité, c'est faire progresser la qualité de vie de tous**", il ne s'agit pas de dispositifs réservés aux personnes handicapées mais d'une démarche pouvant profiter à tous.

¹ Institution regroupant la Cité des Sciences et de l'Industrie et le Palais de la Découverte depuis 2009

² Hors période de covid.

³ Cf. Annexe 1. "Ma cité accessible" sur le site internet de la Cité des Sciences et de l'Industrie.

II. Les publics éloignés

a. La billetterie

Pour les publics éloignés, c'est-à-dire les personnes éloignées de l'institution d'un point de vue géographique, culturel ou social, la CSI indique sur son site principalement des informations pour les personnes relevant du champ social dans "Ma cité accessible", on y trouve par exemple les contacts du correspondant du champ social (adresse e-mail) ainsi que ceux de la réservation pour les groupes.

La CSI propose la gratuité pour les personnes relevant du champ social et qui sont:

- Titulaire de la carte Solidarité Transport
- Titulaire d'une allocation ASS
- Titulaire d'une autorisation provisoire de séjour, d'une demande de statut de réfugié ou de la carte séjour temporaire
- Demandeur-se d'emploi
- Allocataire du revenu de solidarité active (RSA)
- Allocataire de la PUMa ou de la CMU complémentaire
- Titulaire d'une allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA)

b. Le champ social

Ce qu'on appelle les publics du champ social sont les personnes ne s'autorisant pas à fréquenter les institutions culturelles en raison d'une situation d'exclusion ou d'une vulnérabilité sociale ou économique.

La CSI fait partie de la mission Vivre Ensemble qui est issue de la coopération d'une trentaine d'établissements pour aller à la rencontre de ces publics. Ce dispositif tire sa force de la mise en commun des ressources et contacts. De ce fait, la CSI met à disposition des acteurs du champ social un accompagnement et un certain nombre de ressources et d'aides via les relais du champ social afin de faciliter l'accès de tous à la culture scientifique.

c. Offre en ligne

Un musée, ou un espace culturel plus largement, proposant des offres et du contenu en ligne permet de toucher des publics éloignés géographiquement, ils peuvent ainsi profiter d'une partie du musée et des connaissances qu'il transmet sans avoir à parcourir des longues distances. Mais cela peut également permettre au public de découvrir une institution pour laquelle il découvrira peut-être une affinité et considérera que le déplacement est tout de même intéressant.

La CSI propose de nombreuses offres en ligne, par le biais du Blob, le média en ligne qu'elle partage avec le Palais de la Découverte, une nouvelle vidéo sur l'actualité scientifique tous les jours sous différents formats et de longueurs variables, interview, débats, news en image, ...

Chaque exposition, permanente ou temporaire, a une page dédiée sur le site internet, on y trouve de nombreuses ressources accessibles en ligne. Selon les expositions la CSI propose des sélections documentaires, des activités et jeux en ligne, des conseils d'ouvrages, des vidéos, des images de l'exposition ou encore les fichiers des guides audios.

De nombreuses conférences ont lieu au fil de l'année à la CSI, proposant une coordination de l'offre en faisant correspondre les thématiques aux nouvelles ouvertures d'expositions. Ces conférences sont la plupart retransmises en direct sur youtube et seront visionnables par la suite sur la chaîne youtube de la CSI. Ces replays sont également répertoriés sur le site internet et on peut ainsi remonter jusqu'à des conférences ayant eu lieu lors de la saison 2002-2003.

Évidemment la période du covid a bouleversé le fonctionnement des lieux accueillant du public et la CSI ne fait pas exception. La direction des expositions a dû s'adapter et proposer encore plus de contenus en ligne qu'avant, mais les personnes travaillant dans la médiation humaine ont dû innover puisque leur métier est basé sur le contact avec le public. Les équipes de médiateurs ont donc proposé des médiations en lignes, sous forme de visioconférences permettant ainsi de toujours proposer au grand public et groupes scolaires une médiation humaine enrichie par la possibilité d'échanges. A la réouverture du musée ce type de médiation prit fin, une médiation de ce type a été relancée mi-décembre 2022 par l'unité Vivant Environnement sur la thématique du cancer en lien avec l'ouverture de l'exposition Cancers en septembre 2022. Il s'agissait d'une médiation en ligne payante sous forme de visioconférence avec un médiateur et correspondait à une forme adaptée de la même médiation qu'ils proposent au sein du musée. Mais cette médiation n'a attiré que très peu de gens, moins d'une dizaine de personnes sur plus de 3 mois, son tarif était tout d'abord de 8 euros puis de 4 euros. Le médiateur devait régulièrement annuler la séance et sinon n'était suivi que par un ou deux personnes. Cette offre a donc été supprimée et la CSI ne propose plus de médiation "humaine" en ligne, il serait intéressant d'étudier le désintéressement du public face à ce type de médiation, si cela était pour des raisons financières, la thématique qui n'était peut être pas la plus attrayante ou simplement que le format n'intéresse tout simplement pas le public.

d. Public non-francophone

Toutes les expositions de la CSI sont traduites en trois langues : français, anglais et espagnol (de plus, il y a des présentations tactiles avec des schémas en relief et des textes en braille pour les personnes ayant des handicaps sensoriels, comme cela est mentionné dans le paragraphe correspondant). Des installations interactives permettent aux visiteurs étrangers de choisir la langue qu'ils comprennent le mieux.

Une personne non-francophone ayant un niveau A2 en anglais et en espagnol a été spécialement recrutée pour tester les expositions. Cet homme de 36 ans a passé 30 minutes à l'exposition *Robots*, 40 minutes à l'exposition *Foules*, 20 minutes à l'exposition permanente et 15 minutes à l'exposition *Jeux vidéo*. Il a trouvé que les expositions temporaires étaient accessibles et compréhensibles grâce à un grand nombre d'installations interactives et à la lisibilité des textes. En revanche, l'exposition permanente s'est révélée plus difficile à comprendre en raison d'un vocabulaire scientifique assez complexe. Bien que l'adulte puisse expliquer les expositions scientifiques à l'aide de ses connaissances scolaires, il perd de l'intérêt pour l'exposition.

Il serait peut-être bénéfique d'envisager des moyens de rendre les expositions permanentes plus accessibles pour les visiteurs qui ne parlent pas couramment le français, l'anglais ou l'espagnol.

e. Journées nationales d'actions contre l'illettrisme

On ne trouve pas énormément d'informations sur les actions continues de la CSI pour les publics illettrés, cependant elle a participé en 2022 aux journées nationales d'actions contre l'illettrisme. Le jeudi 15 septembre 2022, de 9h30 à 15h00, la CSI a convié des associations ou structures accueillant des personnes en situation d'illettrisme afin de leur faire découvrir leurs ressources adaptées. Un programme précis avait été mis en place et le public a pu découvrir la Bibliothèque, la Cité des métiers et la Cité de la santé ainsi qu'assister à différentes médiations. La journée s'est terminée par un temps d'échange pour que la CSI puisse mieux répondre aux besoins et questions de ce type de public à l'avenir.

III. Les publics empêchés

a. La billetterie

Afin qu'ils puissent préparer leur visite au mieux, le site internet de la CSI propose aux personnes porteuses de handicap et leurs accompagnateurs les contacts (téléphones et adresses mails) des chargés d'accessibilité du musée, en fonction du type de handicap (déficiences visuelles, handicap intellectuel, autisme, surdité ou malentendance, mobilité réduite) et des espaces du bâtiment (exposition, bibliothèque, salle Louis Braille). Cela permet au visiteur de choisir et préparer au mieux leur parcours lors de sa visite en fonction de ses caractéristiques personnelles et des conseils des chargés d'accessibilité.

Le site internet permet également de préparer soi-même sa visite, on trouve par exemple pour les personnes sourdes et malentendantes ainsi que celles atteintes d'une déficience visuelle, des pages pour chacune des expositions temporaires et permanentes avec le descriptif des dispositifs mis en place.

Pour les handicaps intellectuels et l'autisme on trouve les expositions qui sont conseillées avec les expériences sensorielles qui y sont conseillées pour ce genre de public.

La CSI propose la gratuité pour les personnes en situation de handicap et leur accompagnateur et/ou titulaires de :

- La carte d'invalidité
- La carte mobilité inclusion
- La carte priorité pour personne handicapée
- La carte d'invalidité des pensionnés de guerre
- L'allocation aux adultes handicapés (AAH)

b. Les personnes handicapées

i. Handicaps physiques et moteurs

La CSI est accessible pour les personnes en fauteuil par les autobus lignes 71, 139, 150 et 152 et par le Tramway T3b. La rampe d'accès à la cité est inférieure à 4%. Le parking de la Cité dispose de 29 emplacements réservés aux PMR (sur un total de 1400 places)⁴ qui sont situées près des ascenseurs menant à l'entrée de la Cité au niveau 0.

⁴ Comme prévu dans l'arrêté LHAL1704269A du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement

En plus de nombreux espaces de repos au niveau 0, la CSI propose d'emprunter au vestiaire des fauteuils roulants enfant et adulte ou des poussettes en échange d'une pièce d'identité. La CSI propose pour les personnes se fatiguant rapidement de nombreux espaces de repos. Dans les espaces de circulation des assises portatives sont également disponibles en libre-service, ainsi que des flâneuses depuis avril 2023⁵, des dispositifs 3 en 1 pouvant être utilisés comme siège, déambulateur ou poussette.

Tous les niveaux et espaces de la CSI sont desservis par des ascenseurs à l'exception de l'Argonaute, trop exigü et dont l'accès se fait par un escalier qui n'est donc pas accessible aux personnes en fauteuil.

Les ascenseurs intérieurs de la bibliothèque ne sont pas conformes à la réglementation. Une mise en conformité est prévue dans l'Agenda d'Accessibilité Programmée (Ad'AP).

ii. Handicaps sensoriels

Déficience visuelle

1. CSI met à disposition **des plans en relief des expositions aux entrées**⁶ pour les personnes déficientes visuelles. Il y a aussi des tapis de guidage⁷.
2. Chaque objet exposé est accompagné d'une **plaque en braille** contenant un texte descriptif et parfois des indications de leur taille.
3. **Des visites tactiles**. Les visiteurs peuvent toucher des maquettes ou des objets en trois dimensions pour mieux comprendre les expositions permanentes et temporaires.
4. **Des audioguides gratuits** sont disponibles pour les expositions permanentes et temporaires, pour une visite autonome.
5. Le site internet de la Cité des sciences dispose d'une section dédiée aux **jeux vidéo accessibles**, qui comprend des jeux vidéo en ligne, des jeux téléchargeables et des applications pour smartphone. Ces jeux sont conçus pour être accessibles aux personnes déficientes visuelles grâce à des interfaces sonores et tactiles, des menus vocaux, des instructions audio et des descriptions verbales des actions et des objets dans le jeu. Les jeux sont également compatibles avec les logiciels de synthèse vocale et les lecteurs d'écran pour permettre une accessibilité maximale.
6. Située dans la Bibliothèque CSI, **La Salle Louis Braille** permet aux visiteurs de trouver des documents en braille, des livres audio, des maquettes tactiles, ainsi que des objets liés à l'histoire des techniques pour la déficience visuelle.
7. **Des livres en relief** sont disponibles dans la boutique du musée. Ils couvrent une variété de sujets scientifiques tels que l'anatomie, la botanique, l'astronomie et la physique.

⁵ Cf. Annexe 3. *Exemples d'espaces de repos, assises portatives et flâneuses*

⁶ Cf. Annexe 4. *Exemple de plan d'exposition en relief*

⁷ Cf. Annexe 5. *Tapis de guidage*

8. Le **CitéQuiz** - une activité qui consiste en une visite de l'exposition permanente, au cours de laquelle les participants sont invités à répondre à des questions sur les différentes expositions. Les questions sont posées en braille, ainsi qu'à l'oral par un animateur formé à l'accueil des personnes en situation de handicap visuel.
9. **Atelier d'écoute, d'illusions sonores** pour des groupes de déficients visuels qui est fait autour d'une carte du ciel.

Déficience auditive

1. **Des visites guidées en LSF** peuvent être organisées pour les groupes, sur réservation préalable.
1. **Des vidéos en LSF** sont disponibles **sur expositions permanentes et temporaires**. Des bornes interactives sont également équipées d'un dispositif de sous-titrage et de boucles magnétiques pour faciliter la compréhension.
2. **Des casques de réception** avec un système de boucle magnétique sont mis à disposition à l'accueil pour les visites guidées.
3. **La médiatrice sourde** est disponible pour vous accompagner individuellement ou en groupe et vous présenter les diverses offres et **services de la bibliothèque**.
4. **Le site de la CSI propose des vidéos en LSF** et des sous-titres pour rendre l'information plus accessible en ligne

iii. Handicaps mentaux

Pour les visiteurs en situation de handicap intellectuel, la CSI a créé une série de courts métrages en français simplifié, avec des pictogrammes et des photos, décrivant des éléments accessibles de l'exposition. Un plan numéroté d'aide à la visite est également disponible pour situer ces éléments dans l'exposition. Ils sont disponibles sur le site internet.

Une médiatrice aide à adapter la visite aux besoins de chaque type de handicap mental. Plusieurs outils fait pour d'autres types de déficiences sont utilisés pour rendre la CSI accessible aux personnes en situation de handicap intellectuel, notamment autistes. La CSI recommande les expositions suivantes : *Le grand récit de l'Univers, Les Sons, Objectifs Terre : la révolution des satellites, Cerveau, Robots, Sténopé*.

La CSI participe à la journée mondiale de sensibilisation à l'autisme et propose un parcours sur la thématique du poisson d'avril, permettant de découvrir les aquariums de la Cité des Sciences et de l'Industrie à travers un parcours pour chercher et trouver les poissons en photos.

c. Les personnes hospitalisées et incarcérées

Historiquement des médiateurs de la CSI ont pu se déplacer pour réaliser des actions dans des hôpitaux, en particulier certains accueillant du public, mais ces actions n'ont pas repris après la fin du covid, il semble cependant que les équipes de médiateurs seraient intéressées pour reprendre ce type d'actions.

De plus il entre dans le projet d'établissement 2021-2025 une volonté de "favoriser l'accès de l'offre de l'établissement aux publics éloignés et empêchés, pour cela un projet avait été proposé par la coordinatrice culturelle du centre pénitentiaire de FRESNES pour un projet à destination des personnes détenues de l'établissement mais ce projet ne semble pas avoir abouti.

IV. Manques et pistes d'amélioration

Si le registre d'accessibilité, document obligatoire que les musées doivent mettre à disposition du public, existe et est accessible facilement sur le site internet de la Cité des Sciences. Celui-ci n'est pas daté. Le visiteur ne sait donc pas de quand datent les informations présentées dedans ni si elles sont à jour. De manière générale, la partie accessibilité du site, bien que facilement repérable⁸ n'est pas régulièrement tenue à jour. Elle présente un trop grand nombre d'informations datées de 8 mois ou plus.

De plus, en pratique les espaces au dernier étage sont difficilement ou non accessibles pour les personnes porteuses de handicap moteur. Comme l'unique ascenseur du E-lab actuellement en travaux, ou encore certains espaces de médiation qui sont desservis par des ascenseurs mais qui sont complexes d'utilisation et impliquent des allers-retours inutiles entre les étages.

Une carte localisant les espaces calmes à proximité d'assises n'existe pas pour la CSI dont la seule carte⁹ se contente d'indiquer qu'il existe des toilettes à chaque étage, la position des ascenseurs et du vestiaire mais aucune information de fréquentation.

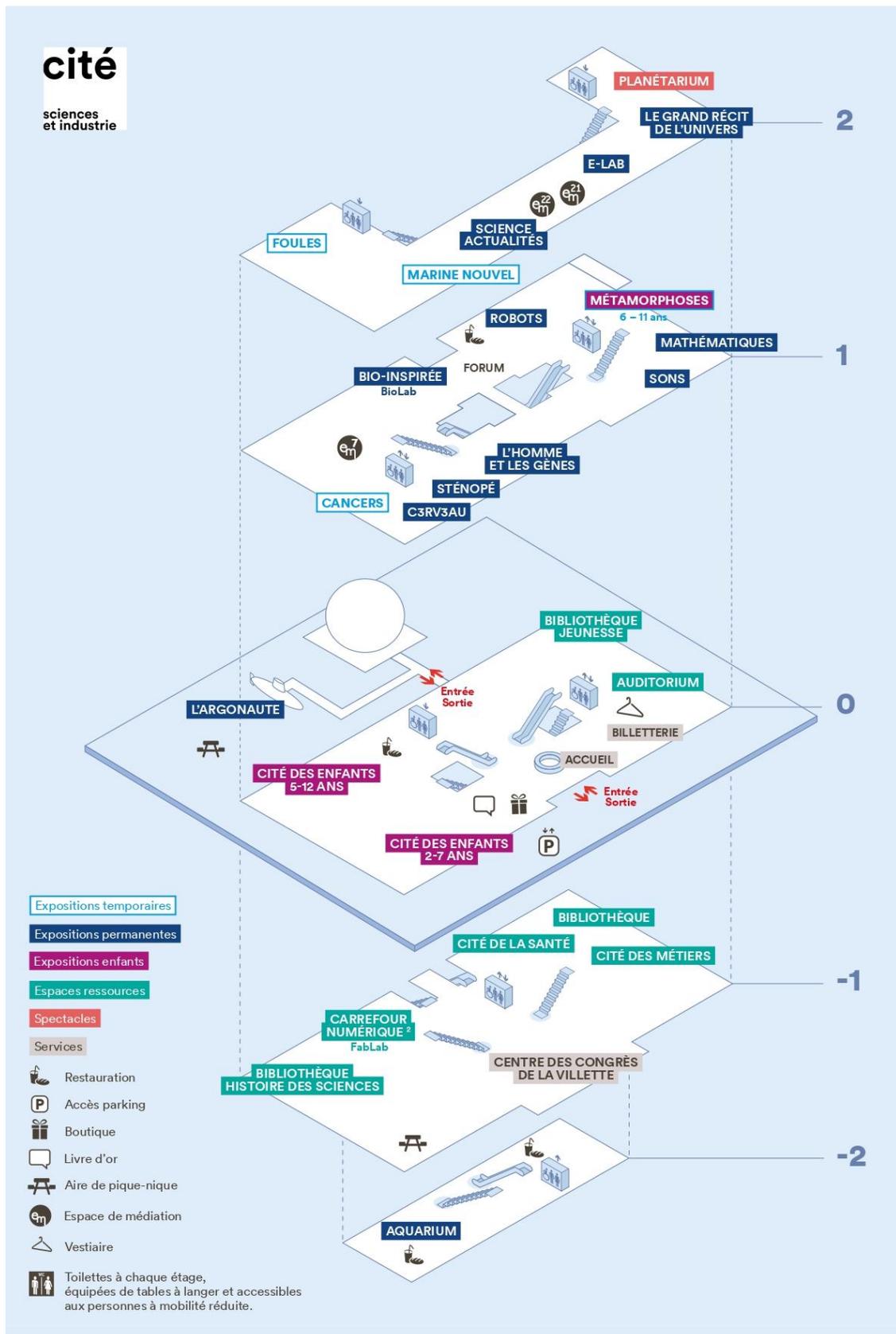
Il convient également de souligner que dans l'exposition temporaire *Robots*, certains objets ne sont pas accompagnés de textes en braille. De plus, certains tableaux en braille dans les autres expositions de Cité ne précisent pas la taille des objets. Cela peut rendre la visite moins accessible pour les personnes ayant des handicaps sensoriels.

En ce qui concerne les traductions des expositions dans différentes langues, il semble qu'il y ait des améliorations à apporter, en particulier pour l'exposition permanente qui peut être difficile à comprendre pour les visiteurs qui ne maîtrisent pas bien le français, l'anglais ou l'espagnol, sachant que les expositions temporaires sont bien compréhensibles.

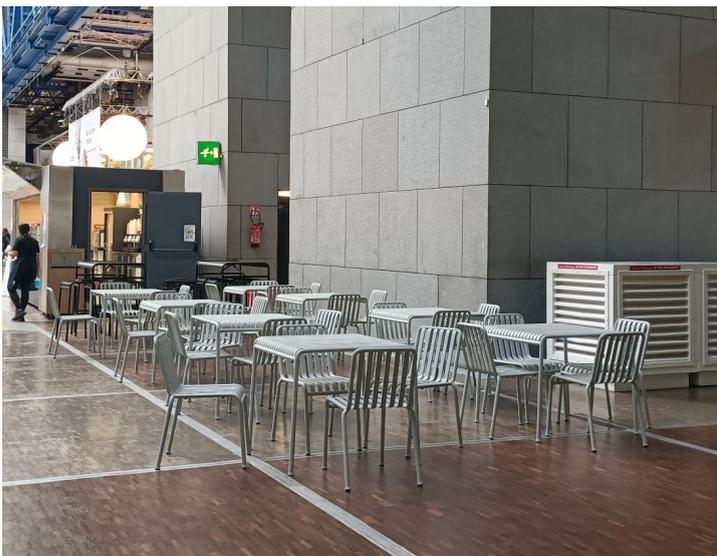
⁸ Cf. Annexe 1. "Ma cité accessible" sur le site internet de la Cité des Sciences et de l'Industrie

⁹ Cf. Annexe 2. Plan du musée

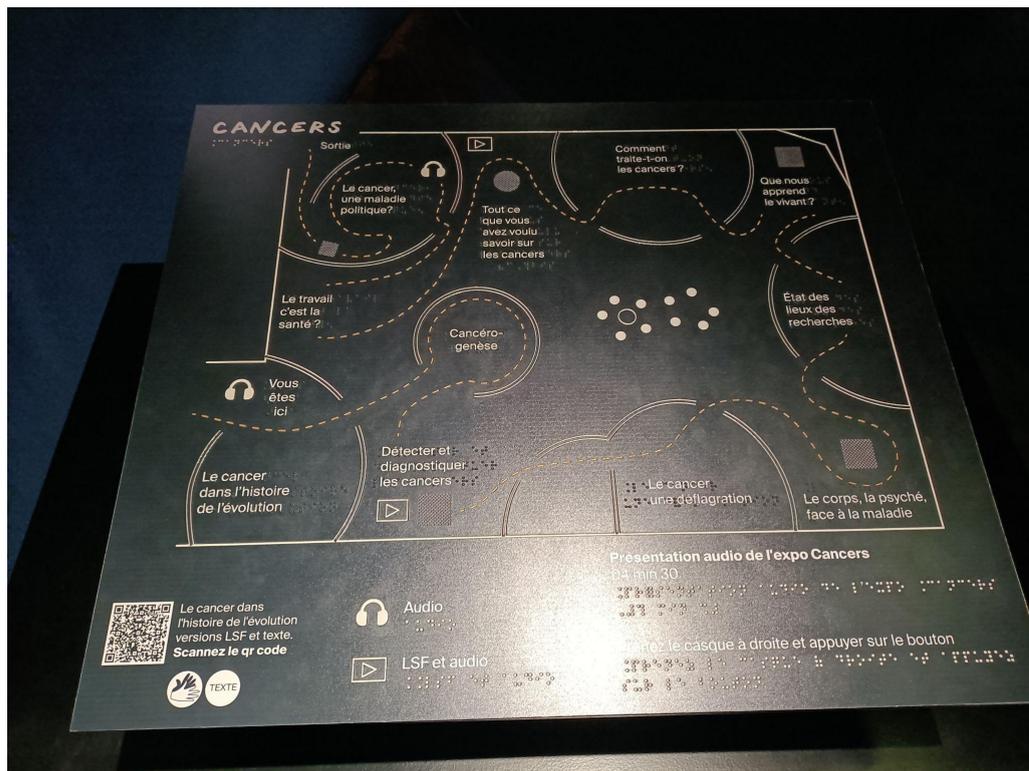
2. Plan du musée



3. Exemples d'espaces de repos, assises portatives et flaneuses



4. Exemple de plan d'exposition en relief



5. Tapis de guidage



6. Décret n° 2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des établissements recevant du public, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFARTI000001300585>

7. L'arrêté du 8 décembre 2014 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public
<https://www.handinorme.com/accessibilite-handicap/211-arrete-du-8-decembre-2014-relatif-a-l-accessibilite-des-pmr-dans-les-erp>

8. Arrêté du 20 avril 2017 relatif à l'accessibilité aux personnes handicapées des établissements recevant du public lors de leur construction et des installations ouvertes au public lors de leur aménagement
<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000034485459/>