

## **Visites guidées pour adultes malentendants**

### **Retours d'expérience**

**Parler distinctement et à voix haute et regardant les interlocuteurs pour s'assurer de leur compréhension.**

**Passer du temps avant la visite pour bien s'équiper : proposer et tester différentes solutions pour que chacun choisisse la meilleure : casque, oreillette, boucle magnétique.**

#### **Avoir le visage et la bouche bien visibles :**

- **Penser à l'éclairage de son visage,**
- **Se placer au centre du cercle et bien vérifier que chacun puisse voir,**
- **Mettre du rouge à lèvres,**
- **si les personnes doivent beaucoup lire sur les lèvres pour comprendre, il faut aménager des silences pour permettre l'observation des œuvres,**
- **porter un masque transparent.**

#### **Rechercher des endroits tranquilles :**

- **Penser le parcours en fonction des perturbations sonores (approche d'un autre groupe par ex.) : privilégier toujours le calme, quitte à interrompre ou à modifier le parcours préparé**
- **Les personnes malentendantes sont souvent âgées : prévoir peu de déplacements, prévoir des bancs, des sièges.**

**Répéter les questions posées, les personnes peuvent ne pas les entendre.**

#### **Avoir en tête les conséquences de l'usage des boucles magnétiques :**

- **On entend uniquement les sons venant du micro.**
  - **On ne s'entend pas parler soi-même.**
  - **On n'entend pas les échanges entre les participants.**
  - **Si l'appareil fonctionne bien, la lecture labiale n'est plus utile et les participants ne sont pas obligés de regarder le conférencier, ils peuvent observer autour d'eux.**
- **On entend très fort les perturbations magnétiques :**
  - **Eviter de s'approcher de la guérite de sécurité lorsqu'on est dans la cour.**
  - **Prévenir de la perturbation avant de s'en approcher (si on doit franchir la guérite pour une promenade hors les murs).**
  - **Eviter de passer à proximité des stations Vélib' lors des promenades hors les murs.**
- **Respecter les horaires : souvent les gens ont des rendez-vous accompagnement, soins médicaux etc.**



## **Visite avec personnes à handicap psychique (troubles mentaux)**

### **Reprises des informations issues de formations**

- 1. Pas toujours reconnu par la personne et donc rarement dit.**
- 2. Identifier n'est donc pas simple mais on se rend compte d'un rapport compliqué à la réalité.**
- 3. La personne peut ne pas dire bonjour ou être très familière, ce qui peut d'ailleurs être un moyen de la repérer. Ou elle peut parler d'art thérapie, ou dire « Je suis venue avec le GEM » (groupe d'entraide mutuelle), « je vis en appartement thérapeutique », « j'étais à l'hôpital de jour »...**
- 4. Les capacités intellectuelles ne sont pas entravées mais ce sont les expressions de ses capacités intellectuelles qui ne sont pas adaptées. Difficulté à appréhender les interactions, la réalité.**
- 5. Ne pas la toucher (ne pas la prendre par le bras).**
- 6. Les moments de crises sont rares. Si une personne demande à s'isoler, c'est peut-être qu'elle en a vraiment besoin.**
- 7. Ex. phobies : ne pas minimiser l'expression d'une préférence. Ex. une personne qui ne veut pas prendre un ascenseur : la laisser prendre l'escalier.**
- 8. Les TOC troubles obsessionnels compulsifs peuvent vous sembler énervants.**
- 9. Hallucinations : elle n'entendra pas raison, il vaut mieux lui laisser passer la crise sans minimiser ni nier. Paranoïa : une cohérence peut être conservée dans le discours.**
- 10. Troubles de la personnalité limite : immaturité affective/ Peut s'exprimer de nombreuses manières, en particulier par des comportements irréguliers. On ne reconnaît pas la personne d'un moment à l'autre.**
- 11. Souvent ces personnes sont soumises à la prise de médicaments. Cela peut modifier considérablement l'apparence de la personne quelques heures plus tard.**
- 12. Entraves à la décision et difficultés à s'organiser : on peut prendre RV avec une personne très motivée qui ne va pas venir.**
- 13. Si problème (perte de contrôle, énervement...) : isoler ; passer le relais à une tierce personne ; ultime recours à police ou pompiers.**
- 14. En cas de souci, demander les coordonnées de la personne à contacter.**



## **Visites avec personnes en situation de handicap mental (souvent lié à une déficience intellectuelle)**

### **Conseils issus des formations**

- 1. Construire une visite autour de très peu d'étapes, pour prendre le temps nécessaire pour l'échange.**
- 2. Respecter les horaires ; interroger le responsable du groupe avant le début de la visite si un dépassement horaire éventuel posera problème.**
- 3. S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur (sauf impossibilité).**
- 4. Être attentif. Ne faire preuve ni de pitié ni de commisération. Ne pas infantiliser.**
- 5. Fournir des idées et des réponses claires.**
- 6. Ne pas parler trop lentement. Ne pas crier.**
- 7. Être patient. Laisser du temps pour les réponses et les actions.**
- 8. Ne pas interrompre la personne même si elle est lente.**
- 9. Dialoguer calmement.**
- 10. Rester dans le champ de vision de la personne pendant l'échange.**
- 11. Ne pas s'offusquer si la personne ne regarde pas celui qui parle. A l'inverse ne pas la fixer trop longtemps, cela peut l'inquiéter**
- 12. Ne pas toucher la personne (ne pas la prendre par le bras). À l'inverse certains veulent faire la bise ou toucher le conférencier : rappeler « Ici pour se dire bonjour on fait comme ça (un petit signe) ».**
- 13. Séquencer, redire les étapes de la visite, rappeler où on en est. Avoir des points fixes pour se repérer. Varier les tâches (difficultés d'évaluation du temps, de l'espace, difficulté de repérage).**
- 14. Si besoin expliquer comment se comporter dans un musée : possible de parler ? de poser des questions ? Faut-il applaudir ? Sans être rigide sur ces règles courantes.**
- 15. Avoir des supports utilisant photos, dessins, pictogrammes.**
- 16. La personne handicapée peut tout à fait comprendre ce qu'on lui dit, même lorsqu'il n'y a pas une communication « ordinaire ».**
- 17. Privilégier les questions fermées.**
- 18. En réponse, pas de « peut-être », que des « non », « oui » ; mieux « non », puis « oui » que l'inverse (frustration) ; reformuler, pour vérifier qu'on se comprend bien si nécessaire, avec des mots simples (non pas simplistes).**
- 19. Donner un souvenir à la fin d'une visite : marque page, billet d'entrée. Permet de se rappeler et de montrer à ses proches ce qu'on a fait (difficultés de mémoire, valable pour les personnes Alzheimer sans handicap).**
- 20. En cas de souci, demander les coordonnées de la personne à contacter.**
- 21. Si problème (perte de contrôle, énervement...) : isoler ; passer le relais à une tierce personne ; ultime recours à police ou pompiers.**



## Visite pour adultes à handicap visuel

---

### Reprises des conseils issus des formations

1. **S'adresser à la personne handicapée elle-même et non à l'accompagnateur.**
2. **Le sourire s'entend dans la voix.**
3. **Si vous êtes derrière un guichet ou en position d'attente que le groupe se forme prendre l'initiative de parler en premier à la personne aveugle.**
4. **Se présenter oralement distinctement avant d'entamer la visite.**
5. **Informers l'interlocuteur si on réalise une action qui suspend la conversation « Je reviens vers vous dans deux minutes », « Je cherche... » .**
6. **Toujours prévenir quand on part et lui présenter la personne qui prend le relais (si c'est le cas).**
7. **Ne pas pointer du doigt pour donner une direction ou décrire un espace, mais donner des explications précises. On peut utiliser comme repère le cadran d'une horloge (ex : l'accès se fait par un vestibule en face de nous à 1 h)).**
8. **Toujours parler à la personne pour lui indiquer sa présence et expliquer ce qui se passe. Certaines personnes peuvent enregistrer la conversation pour réutiliser les renseignements fournis.**
9. **Ne pas toucher la personne sans son accord, sauf si, à cause du bruit, elle ne comprend pas que vous vous adressez à elle.**

### Retours d'expériences

#### 1/ Visite dans l'exposition « Helena Rubinstein. L'aventure de la beauté », le 11 juin 2019

Groupe de 11 personnes devenues aveugles amené par Action handicap France. Visite conduite par Yaële. Stéphanie Xeuxet, directrice générale d'AHF considère que notre point fort est le récit de vie illustré par des anecdotes. Elle a choisi de faire découvrir la vie de HR (la biographie de M. Fitoussi l'avait enchantée), plutôt que tester nos visites adaptées s'appuyant sur le chariot tactile.

Poser le fonctionnement de la visite, donner son mode d'emploi :

- Elle a apprécié que Yaële indique d'emblée que les participants peuvent demander davantage de détails à tout moment.
- A apprécié la douceur de sa voix, très agréable.
- Conseille d'interroger les participants sur leur handicap avant de commencer. Si visite générale « Y a-t-il des personnes malvoyantes dans le public ? et si groupe de non voyants « quels sont vos degrés de malvoyance ? Avez-vous vu dans le passé ? ». Ces informations sont essentielles pour adapter la visite.

Organiser et maîtriser les conditions matérielle – confort (prendre des sièges) et surtout la durée :

Respecter la durée de la visite. Attention à faire court car souvent long cheminement avant et après la visite. Se déplacer demande beaucoup d'énergie, c'est un public fatigable. Les petits sièges sont importants.

- A savoir : compter toujours 20% de temps en plus qu'une visite normale.

Sélectionner moins d'œuvres, faire moins d'étapes que pour une visite normale

- Préférer sauter des salles (typiquement la mezzanine des expositions est trop petite pour circuler avec un groupe, l'éviter).
- Ne choisir qu'une œuvre par étape. La sélectionner parce qu'on a une facilité particulière à la commenter, ou un matériau à faire toucher. Par exemple, devant la vitrine des vêtements de haute couture de HR : décrire précisément les types (redingote, tailleur, robe de soirée), la longueur, s'ils étaient chauds, décolletés, puis les textures. La description aurait pu être assortie d'exemples de tissus à toucher, dentelle, pailletée, tweed, a estimé SX.
- Restreindre l'usage du tactile qui prend beaucoup de temps et ne convient pas à tous. Prévoir plusieurs objets identiques à faire circuler en même temps. Soit on fait une vraie visite tactile avec plein de choses à toucher soit une visite qui repose sur un récit de vie. Difficile de faire les deux.

Penser à évoquer l'ambiance des salles. SX a beaucoup aimé que la scénographie soit décrite : Yaële a par exemple décrit le mur rouge que scandent des verticales grises montrant HR en voyage pour figurer le déplacement de ville en ville. Ca permet aux participants de saisir une ambiance, de comprendre une intention de conception.

L'audio-description s'apprend. La technique repose sur une organisation rigoureuse du discours. Voici quelques conseils de SX.

Elle pense qu'il est préférable d'orienter la description à partir d'un détail qui permet d'accéder aux sensations, aux images intérieures que l'œuvre déclenche chez celui qui la regarde. Par exemple l'œuvre de Marcoussis « Nature morte sur un balcon devant la Tour Eiffel » : Yaële a décrit la façon dont l'artiste construit son œuvre à partir de plusieurs plans. Finalement, si on peut reconnaître un intérieur avec une nature morte, une fenêtre, une tour Eiffel, etc. ces éléments sont emboîtés dans une perspective cubiste qui donne l'impression générale d'une œuvre abstraite. Cette description est assez complexe : soit on décrit dans un ordre précis chaque plan en s'interdisant de revenir au précédent afin que le discours soit très clair, soit on s'attache à un détail pour illustrer une impression générale, et c'est plus facile. Une autre œuvre « Nature morte à la pastèque » par exemple a été décrite en partant de son thème, la nature morte, pour évoquer l'effet de proximité entre le coquillage et la mer qui fait apparaître un paysage marin joyeux et son écho érotique, lié aux formes et aux couleurs du coquillage et de la pastèque. Cette description permet davantage selon SX, de se faire une idée de l'œuvre commentée.

**Avoir des anecdotes à raconter**

**Quand on parle d'une vitrine, décrire précisément un ou deux objets et les relier au thème pour ne pas donner l'impression d'un vrac.**

**Toucher une vitrine seulement si ça permet de dire quelque chose de la dimension de l'objet qu'elle renferme.**

**Indiquer la dimension : au lieu de dire « petite boîte » dire « une boîte qui tient dans main »**

**décrire forme et taille de l'objet, décrire les couleurs car nombreuses personnes ont vu autrefois et les aveugles de naissance se sont créés des images intérieures.**

## 2/ retour visite dans la collection Elisabeth avec Mickaël Guillaume, aveugle (accompagné d'un chien) dimanche 25 septembre 2021

Visite privée offerte en remerciement de l'évaluation par Mickaël des pages « Pastilles sonores » du site, avec l'aide des lecteurs d'écran NVDA ou JAWS, utilisés par la plupart des aveugles. Les coordonnées de Mickaël ont été données par l'association Percevoir.

E. a présenté les pages en thermo-relief données par Nadine Dutier avec les lettres de l'alphabet hébreu. Cette expérience a beaucoup plu à Mickaël. A cherché à reconnaître une lettre, aleph, ensuite sur divers supports, et y a réussi, même gravée en creux comme dans les stèles.

Elisabeth a remarqué que toucher un seul toit de maquette de synagogue ne convenait pas à Mickaël : ce qui l'intéressait c'était de comparer plusieurs toits.

Elisabeth fait remarquer que les salles avec des vitrines fermées – type hanoukkah – sont inutilisables sauf à apporter des exemples du contenu. Autre exemple le talith à faire toucher ou des galons et accessoires de costumes d'apparat brodés au fil d'or.

- D'où l'intérêt d'avoir des objets à disposition dans un parcours « tactile » pour faire comprendre ce que contient une vitrine.

Elisabeth fait remarquer qu'un parchemin en peau de gazelle ou d'antilope serait un plus face à la Torah.

Elle fait remarquer que la main de lecture est très difficile à comprendre : Il serait bon d'en mettre aussi à disposition.

## 3/ Retour Raphaëlle visite collection, association AVH Valentin Haüy, 2007

La visite pour l'association Valentin Haüy s'est déroulée à merveille.

### LE GROUPE

était constitué de huit personnes aveugles, chacune accompagnée d'une personne voyante compétente en matière d'accompagnement de non-voyant. Il n'y avait pas de chiens. Toutes les personnes de ce groupe avaient été voyants auparavant, certaines cécités étaient assez récentes (quelques années tout au plus). Ils étaient tous âgés (+ ou - 75 ans) et d'un milieu assez cultivé.

### DEROULEMENT

Ils ont choisi de monter l'escalier plutôt que de prendre l'ascenseur, ce qui leur a permis d'apprécier les volumes et les proportions de l'hôtel de Saint Aignan.

Pascal m'a amené le chariot roulant plein d'objets tactiles dans la salle d'introduction.

Après avoir posé les jalons du Judaïsme, ils ont pu toucher un parchemin (mégullat Esther)

La salle d'introduction n'étant pas très pratique et souvent lieu d'embouteillage et donc de brouillage sonore (ATTENTION : VEILLER A NE PAS PROGRAMMER D'AUTRES GROUPES EN MEME TEMPS ! PREVOIR UNE HEURE DE DECALAGE), nous nous sommes installés dans la salle médiévale. Là, le groupe a pu se déployer tout autour des stèles, toucher la pierre, la comparer à la pierre marocaine que nous avons dans le chariot. Cette salle a été hautement appréciée, tout comme la salle italienne, où ils ont pu toucher l'arche sainte et ont retrouvé d'eux-mêmes les influences architecturales.

Ensuite nous nous sommes installés dans la salle de Hanouca qui n'est pas dans le passage et est relativement isolée au niveau sonore. J'ai demandé de l'aide à une accompagnatrice et nous avons déplacé un banc afin de permettre à chacun de s'asseoir (en fait une partie des accompagnateurs est restée debout pendant toute la visite). La position assise est importante pour pouvoir manipuler les objets avec les deux mains. La sélection d'objets du chariot les a enchantés !

#### ORGANISATION DU TEMPS

- accueil en bas, manteaux, démarches administratives (10 min)
- Salle d'introduction (15 min)
- Salle médiévale (15 min)
- Salle italienne (15 min)
- Salle Hanouca (45 min)

L'organisatrice de cette visite m'a demandé de ne pas excéder ce temps. Nous avons terminé par un échange informel fait de questions réponses.

Les visiteurs aveugles et voyants ont beaucoup apprécié la visite et ont émis le souhait de réitérer l'expérience.

#### SUITE A DONNER

Nous avons eu une réunion avec Anne Rothschild, Katia Gloger, Yaël Baranes, Ellsabeth Kurztag et moi de manière à améliorer encore le déroulement ces visites, notamment en prévoyant un moment dans les ateliers au début ou à la fin du parcours afin de manipuler les objets avec encore plus d'aisance. Certains objets devraient être changé (talith en laine et grand, au lieu de ce petit talith synthétique ; parchemin neuf moins fragile...)