

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À  
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME

PAR  
DELPHINE MARTINEZ

LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DES PERSONNES VIVANT AVEC UNE  
INCAPACITÉ MOTRICE, LORS DE LA PARTICIPATION À UN ÉVÈNEMENT  
URBAIN EXTÉRIEUR

MAI 2014

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME (Ma)

PROGRAMME OFFERT PAR L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE DES PERSONNES VIVANT AVEC UNE  
INCAPACITÉ MOTRICE, LORS DE LA PARTICIPATION À UN ÉVÈNEMENT  
URBAIN EXTÉRIEUR

PAR  
DELPHINE MARTINEZ

Hélène Carbonneau, directeur de recherche	Université du Québec à Trois-Rivières
Sylvie Miaux, co-directeur de recherche	Université du Québec à Trois-Rivières
Romain Roult, évaluateur interne	Université du Québec à Trois-Rivières
Ginette Aubin, évaluateur externe	Université du Québec à Trois-Rivières

Mémoire déposé le 22 Mai 2014

## Sommaire

Le loisir est aujourd’hui présent dans la vie de chaque individu. Certaines de ces activités, comme les fêtes et les festivals urbains, se trouvent être aujourd’hui un secteur du loisir en expansion constante et qui favorisent grandement la cohésion sociale par le biais de la participation. Il semble cependant qu’une telle participation ne soit pas pleinement possible pour tous. C’est pourquoi il est important d’évaluer aujourd’hui non seulement le degré d’accessibilité mis en place lors de ces organisations festives, mais aussi la qualité de l’expérience.

L’environnement se positionne comme une dimension majeure lorsque sont organisés des évènements urbains extérieurs, car pouvant tant faciliter la participation des individus que la contraindre. Ainsi, il s’avère essentiel de bien aménager cet environnement, car les clientèles ayant des besoins différents, comme les individus vivant avec une incapacité motrice, rencontrent encore de la difficulté à participer pleinement à ce type d’activités. C’est pourquoi les objectifs de cette recherche consistent à identifier et à comprendre les facteurs incontournables que les organisateurs doivent mettre en place afin d’offrir une qualité d’expérience optimale et ainsi réduire les inégalités sociales.

Le cadre théorique sur lequel nous nous sommes appuyés est un modèle proposé par Morgan (2006) et s’articule autour de six dimensions importantes dans la création de l’expérience: *1) la personnalité, 2) la culture, 3) la signification qui correspondent à*

*l'internalisation, et 4) l'opération physique, 5) le relationnel, 6) les bénéfices personnels qui réfèrent à l'externalisation.*

La méthodologie novatrice mise en place dans cette étude s'inspire des « méthodes mobiles » existantes et vise une compréhension précise du phénomène étudié. Les sujets sont au nombre de quatre, car le choix de cette méthode, assez longue à mener, nécessite une implication importante du participant en terme de temps et de disponibilité, ce qui justifie la taille réduite de cet échantillon.

De plus, les trois dimensions que sont le macro-, le micro- et le méso environnement se placent comme éléments prépondérants dans la création de l'expérience chez des personnes vivant avec une incapacité. Les organisateurs se doivent donc d'optimiser ces paramètres grâce à des aménagements spécifiques et accessibles à tous, afin de maximiser la participation et ainsi offrir une expérience de qualité. Cette expérience va également être bonifiée grâce à l'investissement personnel des individus qui permet de développer une expérience à leur image en s'appropriant l'évènement auquel ils ont participé.

Mots-clés: expérience, incapacité, aménagement, évènement, loisir, qualité, environnement

## Table des matières

<b>Sommaire .....</b>	<b>V</b>
<b>Liste des tableaux .....</b>	<b>IX</b>
<b>Liste des figures .....</b>	<b>X</b>
<b>Liste des photos .....</b>	<b>XI</b>
<b>Liste des abréviations.....</b>	<b>XII</b>
<b>Remerciements .....</b>	<b>XIII</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Chapitre 1 : Présentation de la problématique .....</b>	<b>3</b>
<b>    1.1 L'évolution du phénomène du handicap.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapitre 2 : Recension des écrits.....</b>	<b>13</b>
<b>    2.1 Le handicap, une notion qui prend tout son sens .....</b>	<b>15</b>
<b>        2.1.1 La situation de handicap.....</b>	<b>15</b>
<b>        2.1.2 L'accessibilité universelle.....</b>	<b>17</b>
<b>    2.2 La participation, un médiateur de vie important .....</b>	<b>20</b>
<b>        2.2.1 Modèles explicatifs de la situation de handicap .....</b>	<b>22</b>
<b>        2.2.2 Le rôle de l'environnement sur la participation.....</b>	<b>25</b>
<b>    2.3 Au terme de la participation: l'expérience.....</b>	<b>28</b>
<b>        2.3.1 Les évènements urbains extérieurs.....</b>	<b>30</b>
<b>        2.3.2 La qualité.....</b>	<b>32</b>
<b>Chapitre 3 : Questions, objectifs de recherche.....</b>	<b>35</b>
<b>    3.1 Question de recherche .....</b>	<b>36</b>
<b>    3.2 Objectifs de recherche.....</b>	<b>37</b>
<b>Chapitre 4 Présentation du cadre théorique .....</b>	<b>39</b>
<b>    4.1 Le cadre théorique.....</b>	<b>40</b>
<b>Chapitre 5 : Méthodologie.....</b>	<b>49</b>
<b>    5.1 La planification opérationnelle.....</b>	<b>51</b>
<b>        5.1.1 Présentation de la stratégie de recherche .....</b>	<b>51</b>
<b>        5.1.2 Collecte des données .....</b>	<b>52</b>
<b>    5.2 Description des procédures d'analyse et de traitements des données .....</b>	<b>60</b>
<b>    5.3 Considérations éthiques.....</b>	<b>62</b>
<b>Chapitre 6 : Résultats .....</b>	<b>67</b>
<b>    6.1 La qualité de l'expérience liée à l'environnement.....</b>	<b>68</b>
<b>        6.1.1 L'impact de l'aménagement sur l'environnement physique.....</b>	<b>69</b>
<b>        6.1.2 L'environnement social.....</b>	<b>87</b>
<b>    6.2 La qualité de l'expérience liée à la logistique.....</b>	<b>97</b>
<b>        6.2.1 La logistique personnelle .....</b>	<b>97</b>

6.2.2 La logistique organisationnelle .....	100
6.3 Les bénéfices retenus .....	104
6.3.1 Le bilan de l'expérience révélé lors du retour d'expérience.....	105
<b>Chapitre 7 : Discussion .....</b>	<b>111</b>
<b>7.1 La discussion des résultats au vu de la revue de littérature .....</b>	<b>113</b>
7.1.1 Le macro environnement.....	114
7.1.2 Le méso environnement.....	118
7.1.3 Le micro environnement.....	125
<b>7.2 La discussion des résultats de l'analyse au regard du cadre conceptuel.....</b>	<b>131</b>
7.2.1 Le prisme de l'expérience .....	131
<b>7.3 Synthèse de la discussion.....</b>	<b>140</b>
<b>7.4 Validité des critères de scientificité .....</b>	<b>142</b>
<b>7.5 Portées et limites de cette étude .....</b>	<b>144</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>147</b>
<b>Références .....</b>	<b>155</b>
<b>Appendice A: Guide d'entrevue "Pré-événement" .....</b>	<b>161</b>
<b>Appendice B: Guide d'entrevue "Retour sur l'expérience" .....</b>	<b>165</b>
<b>Appendice C: Formulaire de consentement .....</b>	<b>169</b>

**Liste des tableaux**

Tableau 1: Construction des trois phases de la collecte de données et les thèmes structurés du schéma d'entrevue .....	59
Tableau 2: Le processus de codification menant à la réduction des données .....	61
Tableau 3: Présentation sociodémographique des sujets et catégorie d'évènement auquel ils ont participé.....	67
Tableau 4: Pistes de réflexion pour la mise en place d'une accessibilité universelle d'un évènement urbain extérieur .....	138

## Liste des figures

<i>Figure 1.</i> Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (2005) .....	22
<i>Figure 2.</i> Modèle de développement humain et Processus de production du handicap..	24
<i>Figure 3.</i> Prisme de l'expérience (Morgan, 2006).....	41
<i>Figure 4.</i> Aire de rotation d'un fauteuil manuel.....	122

## Liste des photos

<i>Photo 1.</i> Dénivelé de l'emplacement du site : 30 % .....	72
<i>Photo 2.</i> Traverse des voies ferrées.....	73
<i>Photo 3.</i> Changement de revêtement.....	74
<i>Photo 4.</i> Terrain en gravier.....	75
<i>Photo 5.</i> Câble à franchir.....	77
<i>Photo 6.</i> Cache-câble à franchir.....	77
<i>Photo 7.</i> Cache-câble plus fin.....	78
<i>Photo 8.</i> Tapis de protection.....	78
<i>Photo 9.</i> Aires de circulation par temps de fort achalandage.....	81
<i>Photo 10.</i> Mise en situation lors d'un évènement urbain extérieur.....	84
<i>Photo 11.</i> Surélévation de la table de présentation.....	85
<i>Photo 12.</i> Hauteur des tables de présentation de l'événement.....	86

**Liste des abréviations**

- AQLPHAssociation québécoise pour le loisir des personnes handicapées
- CIDIH Classification Internationale des déficiences, incapacités et handicaps
- CIFClassification internationale des fonctionnalités
- ELHEEspace Loisir Handisport
- MDH-PPHModèle de développement Humain – Processus de production du handicap
- OMNOrganisation Mondiale de la Norme
- OMTOrganisation Mondiale du Tourisme
- OMSOrganisation Mondiale de la Santé
- ONUOrganisation des Nations Unies
- OPHQOrganisation des Personnes Handicapées du Québec
- PPHProcessus de production du handicap
- UQTRUniversité du Québec à Trois-Rivières

## **Remerciements**

Je tiens à remercier particulièrement mes directrices de recherche qui ont su m'aiguiller de la formulation de mon sujet à aujourd'hui. Vous avez formé pendant ces mois de recherche un seul et même guide à mes yeux et avez bien souvent poussé mes connaissances en dehors de mes frontières habituelles. Grâce à vous, je ressors grandi de cette expérience, car vous avez parfaitement complété la formation terrain que j'ai acquise en France, en me nourrissant d'auteurs qui m'ont montré l'importance de la scientificité de notre domaine.

Hélène, merci de votre patience face à mes incompréhensions. Vous avez su guider cette recherche d'une main de fer, tant par vos connaissances que par vos suggestions.

Sylvie, merci de votre douceur et de la patience que vous m'avez accordé. Vos mots d'encouragement ont été de précieux trésors pendant ces longs mois de découragement!

À mes parents qui m'ont tout apporté pendant ces années. Merci de m'avoir fait confiance, de m'avoir redonné confiance et d'être restés confiants face à mes doutes.

Vous êtes ma force, mon courage et mon espoir.

Merci également à mes amis. Vous avez suivi de très près l'évolution de ce mémoire et n'avez que trop souvent vécu mes émotions!

Simon, tu as toujours été là, dans les bons comme les mauvais moments. Merci de ta patience et de ton calme. Merci d'avoir compris l'importance de cette étude et de n'avoir jamais tourné le dos. Ton amour fut ma force pendant ces deux dernières années.

Enfin, un très gros merci à vous... Vous sans qui cette aventure n'aurait jamais eu lieu.  
Vous êtes des êtres incroyables, tant par votre force, que votre joie de vivre. Merci  
d'avoir consacré autant de temps à cette étude et merci pour votre belle énergie de vie!  
Je vous dédie les quelques lignes suivantes:

Si nous ne sommes plus jadis cette force  
Qui remua Ciel et Terre; ce que nous sommes, nous le sommes,  
Des coeurs héroïques et d'une même trempe,  
Affaiblis par le temps qui passe et la fatalité, mais fort par la volonté  
De lutter, d'explorer, découvrir et de ne rien concéder

*Alfred Lord Tennyson: Ulysses*

## **Introduction**

À l'heure où le tourisme international représente le premier pilier de l'économie mondiale (Obadia, 2010) avec une demande touristique toujours plus grandissante, les industries, associations et institutions publiques du monde du tourisme et du loisir augmentent considérablement.

Ceci s'inscrit dans la continuité de la charte universelle des droits de l'Homme, rédigée en 1948 qui stipule dans son article 24 que « toute personne a droit au repos et aux loisirs et notamment à une limitation raisonnable de la durée du travail et à des congés payés périodiques renforçant de surcroit l'accessibilité au loisir pour tous. »

C'est pourquoi, de nos jours, le loisir est présent dans la vie de chaque citoyen, car il s'associe aux différents facteurs qui permettent de se construire une vie sociale tout en participant à son dynamisme. C'est ainsi que le loisir, autrefois un privilège est aujourd'hui devenu un droit (Pronovost & de la Durantaye, 2001). Ainsi, bien que les personnes présentant une incapacité nécessitent de penser différemment l'accessibilité au loisir, il convient de réfléchir aux solutions optimales afin que cette clientèle puisse elle aussi faire valoir ce droit.

Alors que le loisir touche différents domaines, nous nous intéressons plus particulièrement aux évènements culturels, car depuis une vingtaine d'années, le nombre de ces évènements est en perpétuelle croissance, (Di Méo, 2005; Garat, 2005; J.-S. Lee, Lee, & Choi, 2011). Leur objectif : redorer l'image urbaine (Garat, 2005).

Effectivement, ces évènements sont aujourd’hui un outil de communication promotionnel visant à augmenter la réputation culturelle des municipalités organisatrices (Garat, 2005), améliorer l’image touristique (Di Méo, 2005) ou encore faciliter le développement économique et la cohésion sociale par le biais de la participation (J.-S. Lee et al., 2011). Di Méo (2005) va même plus loin en affirmant que les évènements urbains ont pour objectif de « lutter contre toutes les fractures de la société » (p. 233). Effectivement, c’est une clientèle hétéroclite, venant de tout horizon qui participe aux évènements culturels, offrant par la même occasion un reflet parfait de notre « mosaïque sociétale » comme aime la nommer Watine (2005, p.112).

À travers les sept chapitres qui composent ce mémoire, les dimensions qui facilitent et contraignent la participation à un évènement sont mises en lumière afin de comprendre de quelle façon l’expérience se construit chez des personnes vivant avec une incapacité motrice. Au premier chapitre, une problématique rend compte de l’ampleur du phénomène du handicap dans notre société grâce à des statistiques et des données générales. Au chapitre suivant, la recension des écrits précise le rôle important de la participation et les facteurs qui influent sur son processus de développement. Le chapitre trois permet de mieux cibler la recherche grâce à la question de recherche, des objectifs qui la composent et de la pertinence sociale et scientifique de cette dernière. S’ensuit, au chapitre quatre, la présentation du cadre théorique et du modèle utilisé dans cette recherche: le prisme de l’expérience. Ce prisme, élaboré par Morgan (2006) présente les six dimensions indispensables dans l’accessibilité à l’expérience, mais d’une façon

générale. Le cinquième chapitre présente la méthodologie utilisée, en précisant la stratégie de recherche, la population à l'étude et de quelle façon s'est effectuée la collecte de données. Le chapitre se termine par la description des procédures d'analyse (analyse inductive) et de traitement des données puis se conclut sur les considérations éthiques liées à cette étude. Le sixième chapitre décline les résultats, présentés en trois parties: la qualité de l'expérience liée à l'environnement, la qualité de l'expérience liée à la logistique et finalement les bénéfices développés par le biais de la participation. Enfin, le dernier chapitre permet un véritable retour concernant le phénomène étudié. Les résultats sont discutés au regard de la littérature et du cadre conceptuel, présenté au chapitre quatre, et propose un récapitulatif des dimensions pouvant faciliter ou contraindre le processus de participation à un évènement urbain extérieur. Finalement, la conclusion permet de mettre l'emphase sur les éléments retenus grâce à la littérature existante et aux résultats présentés, ainsi que les possibilités de recherches futures sur le sujet.

## **Chapitre 1 : Présentation de la problématique**

Ce chapitre vise à mettre en lumière, d'une part, la prise en considération du phénomène du handicap dans notre société et plus spécifiquement dans le domaine du tourisme et, d'autre part, à mettre en valeur les mesures qui y sont associées telle que la mise en place de l'accessibilité universelle.

### **1.1 L'évolution du phénomène du handicap**

Les personnes vivant avec une incapacité sont de plus en plus nombreuses. En 2012, Statistique Canada recensait que 13,7% des personnes âgées entre 15 ans et plus déclaraient être limitées dans leurs activités quotidiennes (Statistique Canada, 2012). Parmi ces 13,7%, 1 971 750 personnes, dont 800 000 au Québec, vivent avec une incapacité physique au Canada (Statistique Canada, 2012). Statistique Canada prévoit également qu'en 2015, les personnes âgées de 65 ans et plus seront plus nombreuses que le groupe des 0-15 ans; c'est pourquoi la volonté de rendre notre environnement accessible est à présent plus forte et les organismes qui s'y attèlent en constante augmentation. La mise en place d'une accessibilité universelle est aujourd'hui le sujet de tous les domaines: santé, loisir, construction, etc. Alors qu'en France, la prise en considération de ce phénomène voit le jour dès la fin des années 40 (Reichhart, 2011) avec l'apparition d'associations visant à représenter les personnes vivant avec une déficience, ce n'est que dans les années 80 que l'intérêt porté au handicap prend un

grand tournant au Québec (Fougeyrollas, 2010). Le vieillissement de la population québécoise fait comprendre que la mise en place d'infrastructures ne concerne plus seulement les personnes vivant avec une déficience, mais touche à présent toute la population.

En 1980, l'OMS publie la Classification Internationale des Déficiences, Incapacités et Handicaps (CIDIH), qui dès lors va structurer les politiques et les modes d'intervention au Québec. Quatre années plus tard, le concept du handicap donné par la CIDIH est jugé trop stigmatisant et se voit modifié par la nouvelle politique « À part...égale ». Le concept du Handicap est dès lors défini comme le résultat de l'impact des obstacles à l'intégration sociale (OPHQ, 1984). Les acteurs publics et privés sont alors intégrés aux défis de mettre en place des politiques et des mesures visant la participation sociale: dès lors, il ne s'agit plus de penser au singulier, mais bien de manière globale dès qu'est abordée la question d'accessibilité à la société.

Il faut attendre 1997 afin qu'un langage universel soit proposé par Fougeyrollas autour du concept du Handicap avec la notion de Processus de Production du Handicap (PPH) (Fougeyrollas & Lizotte, 1997). Le PPH pose la situation d'handicap comme la résultante de l'interaction des caractéristiques de l'individu avec celles de l'environnement dans lequel il évolue. Ce concept (qui sera décrit en profondeur un peu plus loin) permet un éclairage sur la façon dont se crée le processus de production d'obstacles ou de facilitateurs à la réalisation des habitudes de vie, tout en tenant compte des facteurs personnels et environnementaux (Roy & Fougeyrollas, 1996). À ces

politiques et ces labels s'associent également plusieurs pictogrammes ayant les mêmes objectifs d'inclusion que les politiques existantes.

C'est en 2005, avec l'adoption de la loi pour *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, que s'effectue au Québec un virage important quant aux nouvelles politiques concernant l'intégration des personnes handicapées. Des thèmes comme les loisirs, le transport ou encore l'accessibilité à l'environnement bâti sont dès lors au cœur des préoccupations d'organismes comme l'Office des Personnes Handicapées du Québec (OPHQ) (Malenfant & Charest, 2006). Cette loi, à portée sociale, prend en compte les principes de non-discrimination, d'accessibilité, d'environnement et de compensations liées aux conséquences des déficiences (Camberlein, 2011). En complément à cette loi, sera votée en 2009 la politique *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, renforçant de surcroît le bien-fondé de s'orienter vers une société plus inclusive. Cette politique établit pour les dix prochaines années « des priorités d'intervention intersectorielle touchant l'ensemble des personnes handicapées (OPHQ, 2009, p. 2).

Le secteur du tourisme français voit lui aussi une grande évolution au courant de l'année 2005, grâce à l'Association Tourisme et Handicap, qui regroupe plusieurs institutions et représentants du secteur touristique et du handicap. Sous son impulsion est créé le label « Tourisme et Handicap » visant à identifier et recenser les structures touristiques accessibles. Par la suite, plusieurs labels voient le jour, avec pour même objectif, celui d'offrir des vacances et des activités adaptées: Espace Loisir Handisport (ELH), le label Handivoile, Hand Icare, Handiplage. Ces efforts de labellisation témoignent alors de la

volonté des prestataires d'accueillir des clientèles vivant avec une déficience (Reichhart, 2011) et s'orientant de plus en plus vers une société inclusive.

Enfin, cette volonté d'une société inclusive passe également par des groupes « non officiels mais désireux de faire évoluer la situation. Ainsi le remaniement du pictogramme bleu sur fond blanc, représentant une personne assise dans un fauteuil, se voit remis au goût du jour de façon informelle par des étudiants de Boston en 2012 qui proposent un pictogramme plus dynamique représentant une personne en fauteuil, mais en plein mouvement (Hendren & Glenney, 2012). Ce pictogramme invite donc à comprendre que les personnes vivant avec une incapacité ne sont pas immobiles, mais qu'elles participent activement à un monde qui bouge sans cesse plus vite.

Dans le domaine de l'accessibilité, toutes ces évolutions ont donc conduit à introduire une nouvelle notion, celle de l'accessibilité universelle (OPHQ, 2006). Soutenu par divers types d'organismes, tant à l'échelle internationale (Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) que locale (des organismes québécois visant l'intégration comme Kéroul), l'accessibilité universelle devient la nouvelle politique à mettre en place par les municipalités. Visant une société inclusive, cette politique concerne aujourd'hui toutes personnes pouvant vivre une situation de handicap. C'est pourquoi plusieurs acteurs se trouvent aujourd'hui conscientisés par la réalisation d'un environnement sans obstacle, incluant les bâtiments, les lieux, les équipements spécialisés (rampes d'accès, plans inclinés, gardes corps, etc.) ou encore des objets valorisant l'autonomie de chacun (Service-Logique, 2012).

Des guides d'accessibilité voient alors le jour, comme celui édité par la ville de Québec, qui propose 17 fiches d'information et de sensibilisation, afin « d'assurer l'accessibilité universelle à l'ensemble des infrastructures publiques et privées de la ville, par la mise en place d'équipements adaptés » (Odgers, Robitaille & Beaumont, 2010, p.1). La dernière fiche concerne même la mobilité aux évènements spéciaux extérieurs et leur accessibilité. Il faut savoir qu'en 2012 au Québec, le secteur évènementiel représente le troisième secteur en terme de participation à des activités culturelles (soit 42%) pour la population vivant avec une incapacité, après les cinémas et les librairies; il est donc essentiel de les rendre accessibles à tous (Kéroul, 2011).

Cette récente apogée du secteur évènementiel dans le monde du tourisme, son expansion rapide et son caractère ponctuel (Thivierge, 1977) nous semble idéal pour tenter de comprendre comment le processus de création de l'expérience des personnes en situation de handicap se met en place et le degré de qualité de cette dernière. Notre volonté de nous pencher sur un sujet comme la participation de ces personnes lors d'évènements extérieur, se justifie par la constatation faite par Garat (2005) qui précise que les évènements sont considérés comme des temps sociaux de rencontre, de retrouvailles amicales ou familiales. La participation, quant à elle, favorise le sentiment d'appartenance à un groupe luttant de ce fait contre l'exclusion sociale, situation souvent observable chez les personnes vivant avec une limitation fonctionnelle (Barreyre, Bouquet, Fiacre, Makdessi, & Peintre, 2008; Watine, 2005).

Cette recherche vise à aller plus loin dans l'étude du phénomène de l'expérience et le défi premier est de dresser un point de départ au vu de recherches futures.

Effectivement, depuis que le phénomène du handicap est pris en considération, beaucoup d'études ont vu le jour dans le domaine de l'accessibilité. Cependant, peu d'études se sont penchées sur l'évaluation de l'accessibilité à l'expérience vécue dans un évènement et les dimensions à prendre en compte lorsqu'il s'agit d'une population vivant avec une incapacité motrice. Ces dimensions vont permettre un réel éclairage sur les éléments à mettre en place lors d'un évènement urbain extérieur afin de faciliter la participation à ce type d'activité. Enfin, les lacunes relatives à la mise en accessibilité de l'environnement, qui nuisent au développement social des individus, seront mis en lumière tout au long de cette étude.

La problématique retenue traite donc de la participation des personnes vivant avec une incapacité physique à des évènements urbains extérieurs, afin de comprendre la qualité de l'expérience vécue lors d'une telle participation sociale.

## **Chapitre 2 : Recension des écrits**

Afin de mieux comprendre le problème de recherche, il est important de prendre connaissance de la littérature existante. L'état des connaissances scientifiques est une étape primordiale afin de rendre compte de l'évolution du domaine étudié. Ainsi, une recension des écrits a permis de définir le secteur du loisir que nous souhaitions approfondir, à savoir les événements urbains extérieurs à caractère culturel, tout en incluant certains éléments comme le handicap, la participation ou encore l'environnement qui semblent essentiels dans la compréhension du problème soulevé. Les sections suivantes décrivent plus en détail les composantes de chacun de ces éléments.

## **2.1 Le handicap, une notion qui prend tout son sens**

En 2010, 10% de la population mondiale était atteinte d'une déficience motrice, visuelle, auditive ou mentale (Radermacher, Sonn, Keys, & Duckett, 2010). En 2011 l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) publie son Rapport Mondial sur le Handicap et met en évidence la montée croissante des personnes atteintes d'un handicap à une échelle internationale. Il s'observe aujourd'hui, une augmentation de 5% (OMS, 2011, p.7), passant les chiffres de 10 à 15%; 15%, c'est plus d'un milliard de personnes vivants avec une certaine forme de handicap. Sur cette population, 110 à 190 millions de personnes sont atteintes d'une ou plusieurs difficultés graves. Bien que la littérature

précise que cette croissance s'explique aussi en raison du vieillissement de la population, elle est également accélérée en raison de l'accroissement à l'échelle mondiale du nombre de personnes atteintes de maladies chroniques (diabète, cancer, etc.) (Fougeyrollas & Lizotte, 1997; OMS, 2013; OPHQ, 2006). Dès lors, il semble que ce soit une préoccupation essentielle que d'offrir la pleine réalisation des habitudes de vie et d'optimiser la participation lors d'activités culturelles extérieures. Bien sûr, plusieurs éléments sont à prendre en compte dans ce cheminement social.

### **2.1.1 La situation de handicap**

Le terme de « handicap » n'est pas nouveau et apparaît dès l'antiquité; mais le concept de « personne handicapée » dont nous parlons depuis le début de cette étude apparaît vers 1950 et englobe une très grande « diversité de situations personnelles » (Labregère, 1989), allant de ceux qui semblent très bien intégrés à la société à ceux qui semblent limités dans cette réussite.

Bien qu'il y ait des avancées notables sur le front de l'égalité -notamment sur l'accès des services publics- et malgré son omniprésence, le handicap reste encore un tabou social (Germann, Kaba, & Nienhaus, 2006) À l'heure où la lutte contre la discrimination est un sujet qui fait débat, la société se doit d'offrir à tous la possibilité de vivre ses différences sans que cela ne mène à l'exclusion. Allant dans ce sens, Radermacher et al. (2010) propose la base d'un modèle social repris par la littérature, qui précise que c'est à la société de se rendre accessible pour les personnes déficientes et non l'inverse

(Fougeyrollas & Lizotte, 1997; Germann, Kaba, & Nienhaus, 2012). Ce modèle social (Radermacher et al., 2010), développé en opposition avec celui déjà existant en médecine, prend en compte, en plus des facteurs tels que les limitations physiques ou d'autres lésions, la structure sociale qui semble renforcer la marginalisation que subissent les personnes ayant des besoins spécifiques (Bampi, Dirce, & Alves, 2010; David & Laterrière, 1984). À cela nous pouvons rajouter que les situations de handicap résultent d'une combinaison de plusieurs facteurs comme la limitation à pratiquer des activités, des restrictions concernant la participation sociale et les facteurs environnementaux qui peuvent offrir autant de barrières que de facilitateurs à la participation et à la performance lors d'activités (Bampi et al., 2010; Fougeyrollas, 2010). Il faut savoir que les déficiences entraînent des attitudes négatives de la part des personnes valides ce qui crée des barrières sociales (Watine, 2005). Ces dernières deviennent un obstacle pour leur bien-être, engendrent leur exclusion sociale et ne prennent pas en considération les droits de l'Homme. Il est vrai que les personnes handicapées présentent une distinction corporelle, une altération des capacités fonctionnelles et cette spécificité, ce manque qui leur est propre va de ce fait souvent développer des compétences en décalage avec celles exigées dans la vie collective. Et c'est en cela que se posent les limites des relations avec les personnes non handicapées, qui elles sont dotées de savoirs collectivement produits et acceptés par la société (Blanc, 2010).

La Classification Internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (CIF), adoptée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit deux modèles du

handicap: le modèle individuel et le modèle social. Depuis 2001, le modèle social prend en compte l'environnement (comme facteur handicapant lorsqu'aucun aménagement n'est mis en place) mais également les droits de l'Homme qui visent à réduire les inégalités.

Dès lors, la société a pour responsabilité d'améliorer la vie quotidienne des personnes handicapées par des mesures de compensation concernant toutes les structures, qu'elles soient individuelles ou publiques (Fougeyrollas & Lizotte, 1997). Cela sous-entend donc d'offrir la possibilité de réaliser les habitudes de vie sans contraintes. Ces dernières se définissent comme la pleine réalisation d'activités courantes ou de rôles sociaux, correspondant à la participation sociale (OPHQ, 2006). À cet objectif correspond une politique: l'accessibilité universelle.

### **2.1.2 L'accessibilité universelle**

L'accessibilité est définie comme un accès égal aux environnements physiques et numériques adaptés aux personnes susceptibles d'en faire usage (Folcher & Lompré, 2012). L'accessibilité universelle, elle, se définit comme la « possibilité d'accéder aux espaces publics, bâtiments et aménagements extérieurs, de s'orienter et de s'y déplacer sans obstacle et de façon sécuritaire, [...] accéder aux équipements d'information et de communication ainsi qu'à tous les services en toute autonomie » (Odgers et al. 2010 p.13). Il est donc question d'une mise en accessibilité plus large, c'est-à-dire, la réduction voir l'élimination des limitations d'activité ou de restriction de participation à

la vie sociale subie par une personne, dans un environnement (Loi du 11 février 2005 pour *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* (Camberlein, 2011). Ainsi, par exemple, un bâtiment offrant une pente douce permettra à tous les usagers de l'emprunter, à défaut de proposer des escaliers et des rampes d'accès. De même, l'usage de pictogramme facilitera la compréhension tant des personnes avec déficience intellectuelle que de celles ne comprenant pas la langue du pays. Bien qu'au départ ces projets de loi s'adressaient aux personnes vivant avec une déficience, aujourd'hui les évolutions démographiques conduisent à penser que ce besoin d'accessibilité inclut autant les personnes ayant des capacités différentes que les personnes vivant des difficultés dans des situations particulières. Ainsi, l'accessibilité universelle concerne également les utilisateurs dont la mobilité est parfois réduite et/ou vouée à se dégrader comme décrit par Folcher et Lompré (2012):

- Les personnes porteuses d'une déficience quelconque permanente ou transitoire;
- Les personnes vieillissantes et connaissant une déficience liée au vieillissement;
- Les jeunes enfants et les parents rencontrant d'importants problèmes liés à l'accessibilité (poussettes, vélos, tricycles, etc.);
- Toutes personnes en situation de porter ou faire rouler des bagages et/ou objet volumineux.

L'accessibilité pour tous devient une véritable préoccupation dans plusieurs pays. En France, la loi du 11 février 2005 pour *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* vient mettre un point d'honneur à ces

préoccupations. Sa portée sociale prend en compte non plus les aspects médicaux et cliniques du handicap, mais se fonde sur le concept d'inclusion. Ce dernier positionne les individus vivant avec une incapacité comme ayant les mêmes droits qu'une personne ayant ses pleines capacités grâce à deux considérations: l'accessibilité (aménagement de l'environnement profitable à tous) et la compensation de la perte d'autonomie (Camberlein, 2011). Elle stipule que les personnes porteuses d'un handicap sont des personnes comme les autres, vivant avec les mêmes droits et qu'il faut prendre en compte leurs difficultés spécifiques qui s'appuient sur l'accessibilité et la compensation de leur perte d'autonomie, car les barrières environnementales semblent limiter les acteurs concernés à participer à des activités (Devine & Wilhite, 2000; Saebu, 2010). Depuis, un nombre croissant d'outils, tels que des guides, permettant de mettre en place des projets intégrant des démarches universelles (c'est-à-dire profitables à tous) sont mis en place, afin de rendre la société plus inclusive. C'est pourquoi, dans le domaine du loisir, l'Association Québécoise de Loisir pour Personnes Handicapées (AQLPH, 1997) propose un guide se basant sur quatre grandes lignes favorisant l'accessibilité: l'accessibilité universelle, l'intégration, l'autonomie et enfin la sécurité. Ajoutons à cela la définition d'intégration, donnée comme suit par l'AQLPH (1997): « L'intégration signifie que les visiteurs à mobilité réduite auront la possibilité de vivre des expériences comparables à celles des autres visiteurs. » (p 7). Adoptant cette politique d'accessibilité universelle, la société québécoise doit donc offrir la possibilité de participer à la pleine réalisation des habitudes de vie, décrite par Fougeyrollas (Fougeyrollas, 2010) comme toutes les activités sociales, c'est-à-dire les activités courantes et les rôles sociaux. Ainsi,

l'environnement demeure « une variable clé », car il permet de définir les aptitudes de chacun sur le plan de la participation sociale (Fougeyrollas, 2010).

## **2.2 La participation, un médiateur de vie important**

Avec la mise en place de la politique d'accessibilité universelle, il semble donc évident de mettre en place des facilités pouvant seconder les personnes vivant avec une déficience pour permettre leur participation sociale. Ce qu'il faut retenir des études concernant la notion de participation sociale c'est qu'elle représente une implication majeure (Levasseur, Richard, Gauvin, & Raymond, 2010) dans les activités de la vie de tous les jours, grâce à un engagement physique, social et personnel dans des activités (Palisano et al., 2011) et permet une interaction entre la personne concernée par cette implication et un environnement physique et social (Kang et al., 2010; Levasseur et al., 2010).

Pour les personnes vivant avec une déficience, la participation sociale va permettre de favoriser la santé physique et mentale, les relations sociales qu'une personne a avec les membres de sa famille, de sa communauté, de ses pairs (dans notre cas, d'autres personnes en situation de handicap) et peut améliorer la qualité de vie (Hollingsworth & Gray, 2010; Kang et al., 2010; Levasseur et al., 2010); elle est également un objectif majeur lors de la réhabilitation (Hollingsworth & Gray, 2010). Beauchesne (1983) ainsi que Hollingsworth et Gray (2010) complètent cette définition en précisant qu'il faut étudier la fréquence de participation, l'évaluation de la participation des personnes ainsi que l'influence de la souffrance et de la fatigue (c'est-à-dire les conditions de santé) afin

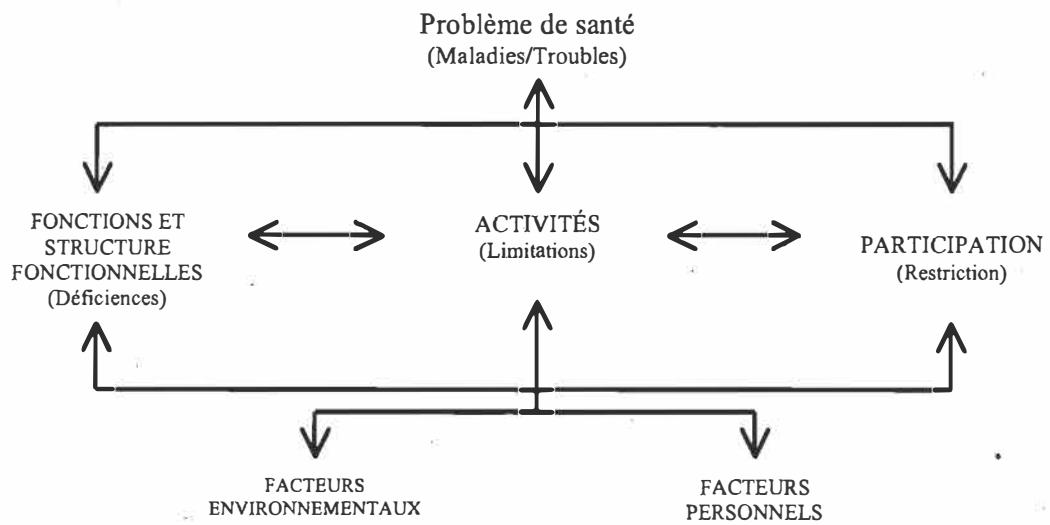
d'en comprendre réellement le sens.

Ainsi, adapter les services de loisirs revient à réduire les barrières individuelles (Devine & Wilhite, 2000; Gagnon & Lacasse, 1979) grâce notamment à des aménagements adaptés, mais non aliénants (Ife, 1995). De plus, cette intégration n'est pas requise uniquement par la loi (Code de la construction et de l'habitation (CCH), par ex.), mais aussi par les règles sociales (règles de bienséance), permettant ainsi d'étendre les possibilités de loisirs et d'offrir une autonomie plus grande pour la pratique de ces derniers (Reynolds, 1993, cité dans Devine & Wilhite, 2000).

Gagnon et Lacasse (1979), repris par Devine et Wilhite (2000), présentent cinq facteurs positifs de la participation sur l'individu. La participation apporte de nombreux bénéfices, elle permet de construire des compétences dans les loisirs, d'améliorer le fonctionnement physique, de réduire les attitudes négatives et les stéréotypes, de développer des comportements socialement appropriés et enfin d'accroître la notion d'amitié. Le manque de participation chez les personnes porteuses d'une déficience entraîne d'après les auteurs cités ci-dessus, des influences négatives sur leur style de vie ce qui renforce le sentiment d'exclusion qu'ils vivent au quotidien. Allant dans ce sens, des auteurs comme Fougeyrollas se sont penchés sur la mise en place de modèles visant à expliquer l'influence que peuvent avoir les limitations fonctionnelles et les différentes dimensions dont il faut tenir compte pour la participation.

### 2.2.1 Modèles explicatifs de la situation de handicap

Parmi les nombreux modèles visant à améliorer les situations de handicap, la Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (CIF) est le premier modèle à s'éloigner des perspectives biomédicales stigmatisantes du handicap (Fougeyrollas et al., 2007). En 2001 l'Organisation Mondiale de la Santé publie le remaniement de la CIF qu'elle proposait en 1980. Ce dernier témoigne d'une évolution réelle, en proposant « une nomenclature des activités [...] comme unique nomenclature à la fois pour les activités et la participation. » (Fougeyrollas et al., 2007, p.84).



*Figure 1.* Classification Internationale du Fonctionnement, du Handicap et de la Santé (2005)

La figure 1 tend à proposer bien plus qu'une simple schématisation de cette classification, elle permet dès lors un langage commun, une standardisation de l'information concernant les différents types de handicap (Fougeyrollas & Lizotte, 1997). Cette figure permet de comprendre que suivant le degré de déficience, chacun est plus ou moins limité dans sa participation. Outre le fait de se préoccuper de la déficience en elle-même, il faut également prendre en compte les facteurs environnementaux et personnels. Une dimension sociale fait également son apparition et « reflète l'évolution historique » (OMS, 2001).

D'autres modèles comme la CIDIH (OMS, 1980) liée au contexte de la santé visent à décrire ou expliquer les conséquences des maladies. Ce modèle, traduit dans quinze langues, influence sur le plan international « les modes d'intervention et les systèmes d'information sur la population ayant des limitations fonctionnelles et faisant face à des obstacles dans son processus d'intégration sociale » (Fougeyrollas et al., 2007, p.38). Les trois concepts au centre de cette classification, à savoir, les déficiences, les incapacités et les handicaps se structurent autour des maladies ou traumatismes sans jamais prendre en compte la notion de l'environnement (Fougeyrollas et al., 2007). Cela a engendré au Québec le développement d'un dernier modèle proposé par Fougeyrollas (2010) s'intitulant le Modèle de Développement Humain et Processus de Production du Handicap (MDH-PPH2). Ce modèle précise qu'il y a trois dimensions à prendre en compte dans la formation du handicap: les facteurs personnels, environnementaux et les habitudes de vie. Ce modèle, qui bonifie le premier qui avait vu le jour en 1991, tient

compte des facteurs personnels qui influent directement dans la relation de l'individu avec son environnement et ses réalisations d'habitudes de vie (Fougeyrollas, 2011).

Cette modélisation ajoute également une dimension importante: l'influence des facteurs identitaires, qui déterminent l'unicité de chacun, permettant ainsi de ne plus réduire la personne vivant avec une incapacité à sa simple pathologie. Enfin, il précise que les trois dimensions de l'environnement, à savoir, le micro environnement personnel, le méso environnement communautaire et le macro environnement sociétal peuvent aussi être des facteurs influençant la participation sociale.

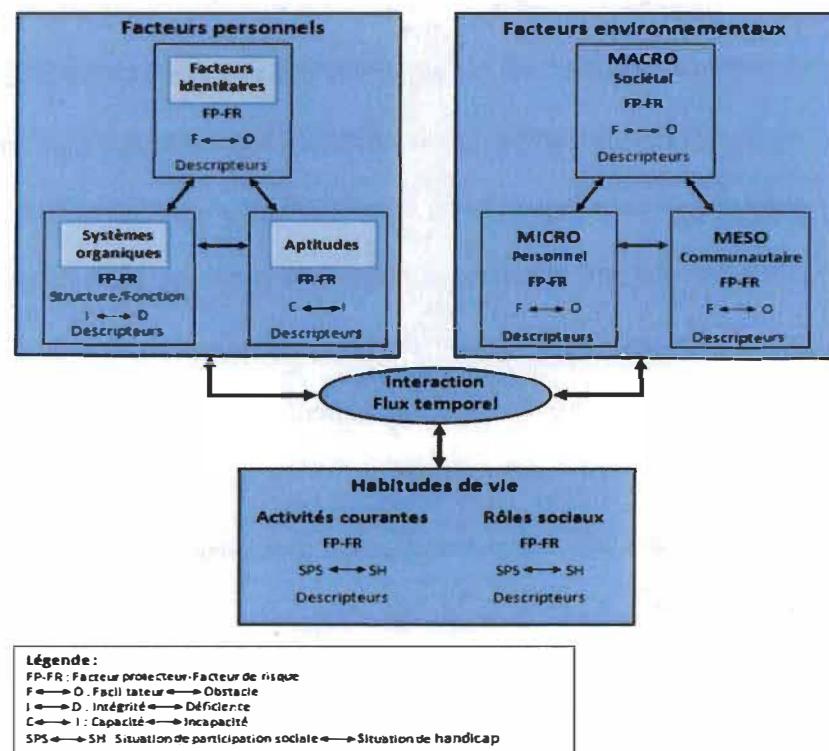


Figure 2. Modèle de développement humain et Processus de production du handicap (MDH-PPH 2) (Fougeyrollas, 2010).

Ce modèle mis en place afin d'opérationnaliser et de veiller au respect de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU, 2006) illustre que « la qualité de participation sociale et la qualité d'exercice des droits [...] sont des résultats de l'interaction des facteurs personnels et des facteurs environnementaux qui se traduisent par des conséquences sur les habitudes de vie » (Fougeyrollas, 2010, p.181). Plus qu'un modèle, l'auteur présente un outil permettant aux acteurs d'identifier les obstacles afin de comprendre les dimensions dont il faut tenir compte afin de comprendre comment se développe le processus de formation de handicap.

### **2.2.2 Le rôle de l'environnement sur la participation**

L'expérience de participation des personnes déficientes se compose donc d'un environnement accessible qui permet de déterminer ce qu'il est possible ou non de faire (Burns, Paterson, & Watson, 2009). Néanmoins, les pratiques d'intégration de notre société face au handicap hésitent encore entre une politique de discrimination positive et une politique de non-discrimination.

Ainsi en nous basant sur la différenciation de Blanc (2010), il est temps d'énoncer les deux types de discrimination:

-la discrimination positive, qui définit les conditions d'un traitement préférentiel, des obligations juridiques englobant des établissements spécialisés ou encore des lignes budgétaires permettant l'attribution d'allocations (ce que nous appelions « exclusion » ou « cloisonnement »)

-la non-discrimination, qui va s'employer à se pencher prioritairement sur le traitement de l'environnement et non sur la personne handicapée dans le but de faciliter l'acceptation des acteurs concernés.

Il semble clair que la déficience génère des besoins différents, qui peuvent certaines fois renforcer ce sentiment de différence, mais aujourd'hui, notre société s'oriente de plus en plus vers une société non discriminatoire, en essayant de faciliter le quotidien des individus vivant avec une déficience.

Jusqu'à présent, la littérature non empirique de ces trois derniers quarts de siècle et beaucoup de sondages effectués sur le sujet n'incluent pas la question de l'environnement au sein duquel la participation prend place (Fougeyrollas, 2010; Fougeyrollas, 2011; Hollingsworth & Gray, 2010).

De notre point de vue, il semble essentiel de prendre en compte les deux notions « environnement » et « participation » et de considérer l'influence qu'elles peuvent avoir dans la vie d'une personne porteuse d'une déficience. Précisément, Delisle (1977), Gagnon et Lacasse (1979), Fougeyrollas (2010) et Devine et Wilhite (2000) spécifient que l'environnement représente un facteur essentiel pour la participation sociale.

Effectivement la notion d'environnement influence de façon complexe et individuelle la participation (Noreau & Boschen, 2010). Mais son omniprésence, tant à l'échelle micro que méso ou macro, nous oblige dans un certain sens à tenir cas de son importance. Comme vu précédemment, cet environnement se caractérise par trois dimensions selon Fougeyrollas (2010), le micro environnement personnel (proximal,

domestique), le méso environnement communautaire et le macro environnement sociétal. Nous nous appuierons sur cette définition tout le long de cette recherche, car ce modèle vise à opérationnaliser les lacunes concernant la participation sociale et les conséquences reliées aux obstacles et aux facilitateurs environnementaux (Fougeyrollas, 2010).

Bien que Noreau et Boschen (2010) confirment que l'environnement est un contributeur majeur à la participation sociale et l'un des facteurs déterminants pour des personnes déficientes, ils précisent également que le manque de données empiriques, qui permettraient de comprendre l'essence même de ce processus interactif entre l'environnement et la participation, peut expliquer la difficulté d'identifier la contribution de l'environnement sur la participation. Ils spécifient également que la participation peut aussi être décrite d'un point de vue social. Dans le cas présent, les mesures utilisées incluraient des dimensions comme la satisfaction, l'hébergement, l'assistance requise, les difficultés rencontrées, etc. et non uniquement l'environnement.

L'apparition de notions comme le principe de non-discrimination, l'accessibilité, la prise en compte de l'environnement et la compensation sont alors au centre des questionnements (Blanc, 2010; Devine & Wilhite, 2000; Fougeyrollas, 2011; Noreau & Boschen, 2010). De plus, il apparaît clairement que l'environnement et la participation sont interreliés, mais il reste néanmoins assez difficile de les décrire indépendamment du contexte (Noreau & Boschen, 2010). L'accessibilité de l'environnement, qui va donc faciliter la participation des personnes vivant avec une déficience, apparaît donc comme une notion essentielle qui va grandement influencer tant la participation sociale

(Fougeyrollas & Lizotte, 1997) que la qualité de l'expérience vécue (Burns et al., 2009; Thivierge, 1977).

### **2.3 Au terme de la participation: l'expérience**

L'expérience est un concept qui a depuis des années engendré de nombreuses études, et de nombreux auteurs ont cherché à le définir. Beaucoup d'entre eux s'accordent à souligner le caractère subjectif que génère l'expérience (Uriely, 2004). Cependant, la littérature existante n'offre pas de précision concernant l'expérience touristique des personnes vivant avec limitation fonctionnelle. Le processus qui mène à vivre une expérience semble partager les mêmes bases de construction que pour des individus vivant avec leurs pleines capacités. Ainsi, Boorstin (1971) définit l'expérience touristique comme un acte de consommation bien structuré alors que d'autres la conçoivent comme une recherche de l'authenticité (Sternberg, 1997; Tung & Ritchie, 2011; Uriely, 2004). Lequin et Carrière (2009) mettent cependant en exergue un point commun entre ces deux définitions: l'expérience apparaît comme une quête de sens pour les individus. Mais là est toute la complexité de l'expérience, car « le principal problème sociodémographique dans l'étude des expériences touristiques » réside dans le caractère distinctif de la qualité et de leur relation face aux expériences de la vie de tous les jours; ainsi, l'expérience touristique se distingue des expériences du quotidien (Uriely, 2004). L'expérience touristique est un concept très vague et difficile à décrire précisément, car comme nous venons de le dire, chaque expérience est propre à chaque individu et au

moment vécu. De plus, le tourisme est un domaine multidisciplinaire qui peut être analysé tant d'un point de vue anthropologique, que sociologique, économique, psychologique, politique ou encore d'un point de vue philosophique (Cary, 2004). Ainsi, le concept d'expérience qui s'y rattache peut également être étudié de façon pluridisciplinaire. Ainsi Pritchard (cité dans Cary (2004)) présente « la figure du touriste » comme un objet pour les différentes campagnes marketing, les études sur les impacts environnementaux ou encore le développement économique. Mais bien que le touriste ait toujours été étudié comme une entité qui pouvait être classée typologiquement (Cohen, 1984), les analyses n'ont jamais considéré l'écart qu'il peut y avoir entre l'expérience des touristes et la représentation que ces derniers peuvent s'en faire.

Cary (2004) explique dans son article « The Tourist Moment » que pour commencer à comprendre ce concept il faut prendre en compte l'importance du moment, car l'expérience elle-même représente une période de temps. En accord avec cette idée de l'instant de l'expérience, les théoriciens du loisir Manelle et Iso-Ahola (1987) ont cependant identifié une lacune dans la littérature existante concernant l'approche « d'expérience consciente immédiate ». Puisque le tourisme est conceptualisé comme une expérience (Tung & Ritchie, 2011), alors l'expérience touristique elle-même (qui est immédiate et personnelle) doit être étudiée via cette approche « d'expérience consciente immédiate », car elle tend à contrôler la nature concrète, présente, et réelle-temporelle de cette expérience intérieure que vit l'individu et de la représentation qu'il s'en fait. Ainsi, (Kadri, 2009) va plus loin en précisant que la notion d'expérience touristique est

associée à trois composantes principales: la production culturelle, qui correspond aux attractions de l'évènement, l'espace-temps dans lequel se réalise la participation et enfin le comportement ludique, c'est-à-dire la fête et le jeu.

À cela doit se rajouter la notion d'expérience optimale décrite par Csikszentmihalyi (1990), qui est définie par l'auteur comme l'état dans lequel l'individu est tellement impliqué dans une activité que rien d'autre ne semble compter; l'expérience est quant à elle si agréable à vivre que les personnes sont prêtes à s'investir autant physiquement qu'économiquement.

Cette notion d'expérience optimale est souvent utilisée dans le secteur du loisir et permet de définir ce qu'attend le consommateur du produit qu'il veut consommer. Ce terme d'expérience optimale doit être employé lorsque le service, développé autour du produit, est offert de façon unique, mémorable et que le consommateur est impliqué comme participant (Getz, 1991; Morgan, 2006). Fort de ce constat, il semble que l'expérience ne peut être dissociée de la phase de participation. Cette dernière va permettre dans un temps et une activité choisie de modeler cette expérience, grâce à une implication physique, sociale et personnelle de l'individu.

### **2.3.1 Les évènements urbains extérieurs**

Nous avons voulu orienter notre recherche sur ce segment qu'est le tourisme évènementiel, car les évènements sont d'importants motivateurs de tourisme et sont d'une importance croissante en terme de compétitivité de destination (Thivierge, 1977).

Les fêtes et les festivals forment une catégorie évènementielle de la culture, qui permettent de reconstituer pendant un temps imparti, celui de la proximité tant sociale que spatiale (Kadri, 2009). Bien que le tourisme évènementiel n'existe que depuis quelques décennies, la gestion même des évènements est déjà un domaine en pleine expansion, car les évènements sont devenus des acteurs essentiels dans la réussite et l'attractivité touristique (Getz, 1991; Thivierge, 1977). Plusieurs auteurs (Di Méo, 2005; Garat, 2005; J.-S. Lee et al., 2011) constatent que le secteur évènementiel occupe un intérêt grandissant dans le domaine du loisir. Les évènements, qu'ils soient ponctuels ou périodiques, prennent place dans les stratégies de promotion et de marketing des villes. Le caractère unique qui leur est propre fournit un attrait particulier aux participants. Nous aimerais rajouter à cela, comme le précise Thivierge (1977) que les évènements sont uniques à cause de l'interaction qui se produit entre la création, les individus, les éléments de conception, etc. L'attrait principal réside effectivement sur leur caractère unique, mais il faut bien entendu être présent pour profiter pleinement de cette expérience singulière.

Cependant, même les évènements périodiques ont une ambiance unique par leur durée fixe, leur programmation, leur gestion et les personnes présentes. Pour différentes clientèles, un évènement spécial est une occasion pour vivre une expérience de loisir social ou culturel (Di Méo, 2005; Garat, 2005). Certains évènements sont d'ailleurs tellement réputés que leur image ne va plus sans celle de la communauté dans laquelle sont organisées les festivités; les évènements permettent alors de redorer l'image de la ville et de se créer un patrimoine touristique (Di Méo, 2005; Lee et al., 2011). Les

événements culturels sont aujourd’hui un réel produit de consommation, où la qualité est aussi recherchée que le côté hédoniste qu’ils suggèrent (Lee et al., 2011).

### **2.3.2 La qualité**

Dans le secteur du tourisme, la difficulté de définir la notion de qualité réside dans l’intangibilité des produits et le sens qui lui est donné reste encore aujourd’hui ambigu, voir polysémique (Plante & Bouchard, 1998).

Ainsi, afin de pouvoir atteindre les objectifs de qualité, il faut comprendre les processus de consommation et ajouter, modifier voire même supprimer certaines mesures qui pourraient les entraver. Plus communément, la qualité est souvent définie comme la recherche d’un idéal (Plante & Bouchard, 1998, 2002) qui sera toujours redéfini par le consommateur.

Kapferer (2008) a fourni une évaluation très complète sur les expériences de qualité satisfaisante, mais il précise qu’il n’existe pas à ce jour de consensus quant à la définition exacte de ce qu’est la qualité. Il est vrai que la qualité est un concept utilisé dans de nombreux contextes, dont celui du tourisme, néanmoins, la grande relation que les individus font le plus souvent est celle de la qualité de service qui favorise la satisfaction.

L’Organisation Mondiale de la Normalisation (2005), définit la qualité comme étant un ensemble des fonctionnalités et caractéristiques d’un produit ou d’un service qui lui confèrent l’aptitude de satisfaire des besoins exprimés ou implicites. Si la qualité est déterminée par le type d’expérience, comme constaté dans le secteur du tourisme, alors

tout mécontentement qui concerne le produit ou le service qui y est associé, peut avoir un impact négatif sur la qualité de l'expérience globale du consommateur. C'est pourquoi il faut faire attention aux composantes individuelles d'une expérience touristique, puisqu'elles influencent la satisfaction de la personne qui y participe.

Afin de mesurer la qualité, (Plante, 1994) définit donc trois dimensions interdépendantes à prendre en compte: la qualité voulue, correspondante aux objectifs visés, la qualité rendue, qui est matérialisée pendant le déroulement de la situation et enfin la qualité perçue, qui réside dans le ressenti du consommateur (cité dans Plante et Bouchard 1998).

Tout au long de cette recension, il a été relevé un manque de littérature précise concernant la notion du handicap dans le secteur évènementiel. Cependant, l'association des différentes dimensions qui les composent comme l'environnement ou la participation nous ont permis de dresser un portrait général quant aux orientations de cette étude.

Ainsi, le tourisme culturel, et plus précisément le tourisme évènementiel, fort de sa possibilité d'offrir de nombreuses expériences différentes, nous semble idéal pour tenter de comprendre comment le processus de création de l'expérience se met en place et le degré de qualité de cette dernière.

### **Chapitre 3 : Questions, objectifs de recherche**

Faisant suite à l'état des connaissances, une question de recherche prend forme et les objectifs de recherche se précisent.

### **3.1 Question de recherche**

La recension des écrits ci-dessus a dressé le portrait des connaissances scientifiques reliées à la notion du handicap dans le secteur évènementiel. Notre volonté de nous pencher sur un sujet comme la participation de personnes vivant avec une limitation fonctionnelle, lors d'évènements urbains extérieurs, se justifie par la constatation faite par Thivierge (1977). L'auteur précise que les évènements sont considérés comme des temps sociaux de rencontre, de retrouvailles amicales ou familiales et la participation favorise le sentiment d'appartenance à un groupe, luttant de ce fait contre l'exclusion sociale. De plus, Germann et al. (2006) stipulent que l'environnement social doit, dans une certaine mesure, faciliter la participation des personnes vivant avec une ou plusieurs incapacités à des activités de loisir. Pour finir, le manque de littérature concernant l'accessibilité à l'expérience des individus vivant avec un handicap justifie notre volonté de comprendre la qualité de l'expérience vécue par des personnes vivant avec une déficience motrice et participant à des évènements urbains extérieurs.

La question de recherche est donc:

Dans quelles mesures l'environnement va-t-il influencer la qualité de l'expérience des personnes vivant avec une incapacité, puisque leur expérience dépend de ce facteur comme facilitateur de leur participation?

### **3.2 Objectifs de recherche**

Pour répondre à la question de recherche retenue, il nous semble donc essentiel de réussir à

1-identifier et décrire les facteurs facilitant et contraignant la participation des personnes vivant avec une incapacité lors d'un évènement urbain extérieur.

2- comprendre les facteurs incontournables que les organisateurs doivent mettre en place afin d'offrir une qualité d'expérience optimale et ainsi réduire les inégalités sociales.

## **Chapitre 4 Présentation du cadre théorique**

Le chapitre 2 nous a permis d'établir un état des connaissances concernant notre recherche. Ainsi, au fil de nos lectures, nos objectifs se sont précisés jusqu'à aboutir à des questions de recherche et des objectifs. Afin de continuer à structurer cette recherche, il nous semblait essentiel de prendre appui sur un modèle décrivant les dimensions pouvant aider à la construction de l'expérience lors d'un évènement. Cette présente section décrit de façon détaillée le modèle sur lequel nous nous sommes inspirés tout au long de cette étude.

#### **4.1 Le cadre théorique**

Afin de bien comprendre les composantes de l'expérience vécue lors d'un évènement, nous nous appuierons sur un modèle proposé par Morgan (2006). Ce modèle s'est inspiré du « prisme de l'identité d'une marque »<sup>1</sup> de Kapferer (2008) qui définit six dimensions dans l'identification d'une marque. En complément au prisme de Kapferer (2008), Morgan (2006) s'inspire également de la distinction que fait Crompton (1979) entre les différents facteurs de motivation qui influencent le choix d'une destination. Ce modèle a permis à l'auteur de réaliser une étude ethnographique afin de comprendre les éléments qui influencent la satisfaction des visiteurs lors d'une participation à un évènement, par le biais de l'interaction entre l'organisation et les visiteurs dans un contexte de loisir. Le modèle de Morgan (2006) permet ainsi de définir les différentes

---

<sup>1</sup> Traduction libre de l'anglais « brand identity prism » (Kapferer, 2008)

facettes qui composent l'expérience d'un individu participant à un évènement. Il tient compte de quatre dimensions (image de la destination, image du visiteur, externalisation et internalisation) qui s'articulent autour d'une conception de l'expérience et de ses six composantes (opération physique, personnalité, relationnel, culture, bénéfices personnels, significations). La figure 3 ci-dessous présente ce modèle

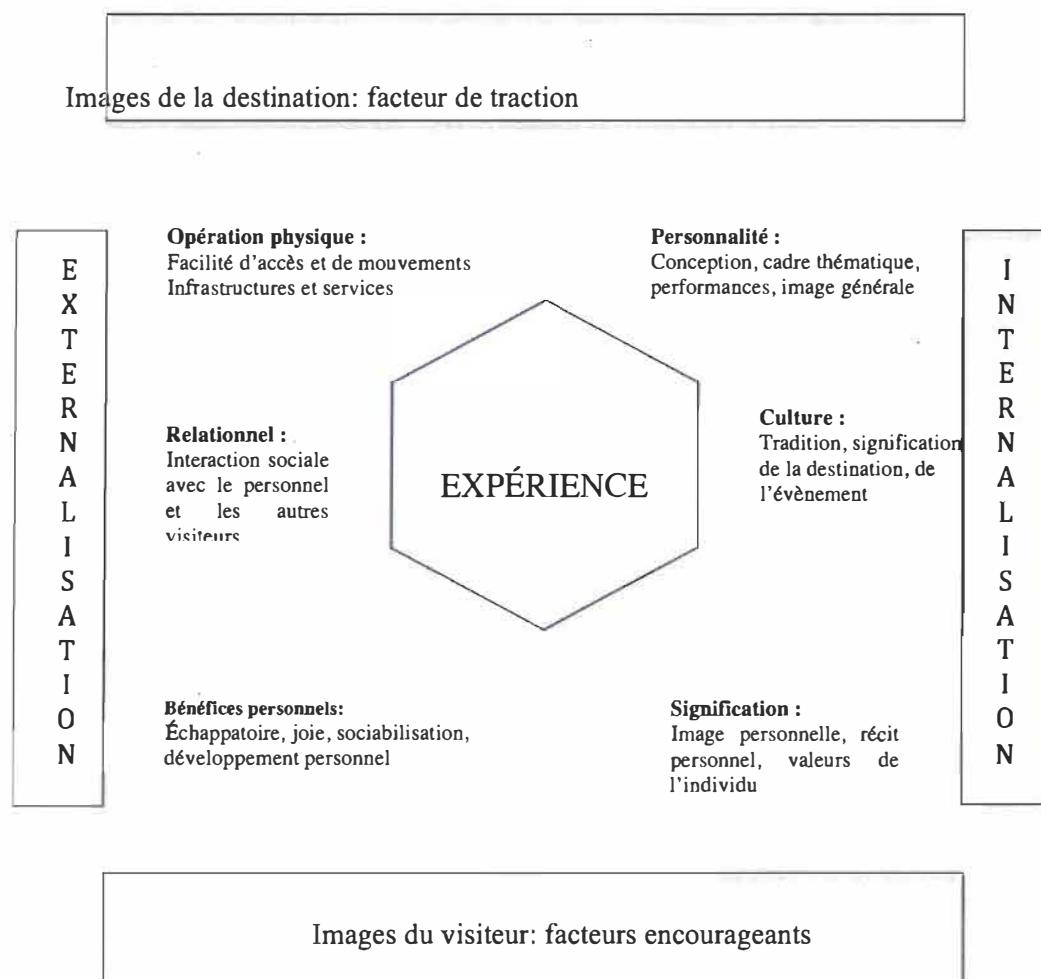


Figure 3. Prisme de l'expérience (Morgan, 2006)

La partie « Images du visiteur », représente les éléments que le visiteur va retirer de son expérience. Les bénéfices personnels englobent les avantages personnels et les besoins que le visiteur cherche à satisfaire par sa visite, comme le spectacle ou le lieu sur lequel est organisé l'évènement. Cette partie va grandement influencer les émotions ressenties sur place, et générées par ce qui est vécu pendant l'évènement. La partie signification, en bas à droite, va être façonnée par les propres souvenirs des visiteurs, les intérêts et les préoccupations vis-à-vis de l'évènement, mais également les impressions et l'attraction elle-même. Ainsi, une personne peut très bien décider de revenir à un évènement parce qu'elle y a vécu des moments inoubliables. Ses souvenirs façonnent alors sa volonté d'y revenir chaque année.

La partie centrale du prisme permet d'explorer la façon dont l'expérience est formée par l'interaction entre le visiteur et l'évènement. Au centre gauche, la partie nommée « relationnel » représente l'interaction sociale vécue entre le visiteur, le personnel et les autres visiteurs. Au centre droit, la « culture » représente l'interaction entre les valeurs culturelles de l'organisation de l'évènement festif et les visiteurs. Ainsi, le visiteur aura une expérience plus positive s'il approuve ce qui est présenté par l'évènement. Ces valeurs culturelles peuvent être définies comme un artiste qui revient chaque année, faisant office de « parrain de l'évènement » ou encore une politique écologique mise en place depuis des années sur l'évènement par exemple.

Enfin, le haut du prisme (« Images de la destination: facteur de traction ») montre les éléments de l'expérience directement contrôlés par la direction et les études de satisfaction. Les opérations physiques sont en fait les modalités de gestion qui vont être

mises en place (ou omises de l'être), qui vont permettre aux visiteurs de venir profiter de l'évènement dans sa globalité, incluant le stationnement, l'accès, les files d'attente, le paiement, etc. Dans notre cas, cette partie semble essentielle, car sans aménagements spécifiques comme des rampes d'accès facilitant la circulation pour des personnes se déplaçant en fauteuil, l'expérience pourrait être perçue d'une façon très négative. À droite, la personnalité représente l'image globale, conçue et commercialisée de l'évènement, c'est-à-dire le programme et l'attraction elle-même. La personnalité est ce qu'est venu voir le visiteur, le « pourquoi » de son déplacement.

Les trois parties à gauche du prisme vont donc prendre en compte tout ce qui est lié à l'évènement à proprement parlé, de la création à l'organisation générale (mise en place du lieu, par ex.) jusqu'à l'interaction entre les visiteurs. Ces parties vont influencer les facteurs personnels du visiteur, représentés par la partie « internalisation », située à droite du prisme et englobant les trois autres facteurs. L'interaction entre l'évènement et le visiteur va donc être essentielle afin d'atteindre une qualité optimale de l'expérience. Attention cependant, car la notion de qualité est une notion subjective; ainsi, pour certains, il ne sera pas nécessaire de combiner les six facteurs du prisme pour vivre une expérience exceptionnelle.

La qualité de l'expérience est donc perçue de façon différente par les individus ce qui engendre une difficulté à définir cette notion. Ainsi, Plante et Bouchard (1998) précisent que lorsqu'il s'agit de la définir, le terme qui semble le mieux correspondre est celui de « conformité ». Nous l'avons vu précédemment, l'expérience définit ce qu'attend le consommateur du produit qu'il veut consommer (Morgan, 2006), ainsi pour que le

produit soit considéré comme étant de qualité, il faudra alors qu'il soit conforme aux attentes du consommateur. La qualité est cependant définie de différentes façons, ce qui accroît la difficulté d'en donner une définition propre: la qualité est synonyme d'excellence, conforme à l'utilisation voulue, conforme aux spécifications, et doit être qui est à ce requis, comportant zéro défaut ou encore doit satisfaire ou dépasser les exigences des consommateurs (David & Gagnon, 1983). Bien que la qualité soit une notion subjective, souvenons-nous que trois points de vue lui restent communs: 1) la qualité voulue, c'est-à-dire ce que l'on cherche au départ, 2) la qualité rendue, qui prendra forme pendant le déroulement à travers les acteurs, les attractions en elles-mêmes, etc., et enfin 3) la qualité perçue, c'est-à-dire ce que ressentent les consommateurs lors de la consommation du produit (Plante & Bouchard, 1998)

Cependant, ces trois points de vue ne suffisent pas pour mesurer cette qualité. Il va donc falloir établir des indicateurs, quantitatifs ou qualitatifs. Ces indicateurs vont ainsi permettre d'appréhender les dimensions, la présence ou l'absence de phénomènes que nous ne pouvons saisir ni directement ni objectivement. Ces indicateurs doivent témoigner d'une réalité, d'un phénomène difficile à étudier, correspondre à un certain nombre de caractéristiques pour être de qualité et associés au phénomène dont ils témoignent (Plante & Bouchard, 1998).

Il nous semble intéressant de partir de la base du modèle mis en place par Morgan, car le sujet que nous étudions, concerne la qualité de l'expérience vécue par des personnes à mobilité réduite. Selon Morgan (2006), l'expérience est la résultante de ce

que le consommateur recherche et ce pour quoi il paie. Dans le cas de personnes vivant avec une déficience et payant un droit d'entrée à un évènement, par exemple, il semble alors logique d'offrir un service de qualité et des facilités permettant de participer de la même façon qu'une personne possédant ces pleines capacités, c'est-à-dire de façon autonome.

C'est à ce moment précis que le modèle de Morgan nous semble parfait à la bonne réalisation de cette étude. Effectivement, sur les six dimensions que ce modèle prend en compte, les trois concernant les dimensions d'externalisation, à savoir, l'opération physique, le relationnel et les bénéfices personnels, sont des dimensions récurrentes dans les lectures associées au concept de participation des personnes avec une limitation fonctionnelle. Représons à ce stade, la définition qu'en donne Fougeyrollas: « la qualité de participation sociale et la qualité d'exercice des droits [...] sont des résultats de l'interaction des facteurs personnels et des facteurs environnementaux qui se traduisent par des conséquences sur les habitudes de vie » (Fougeyrollas, 2010). Pour des personnes vivant avec une incapacité, ces trois domaines-là sont donc essentiels à prendre en compte afin de participer à un évènement.

À cela, ajoutons la dimension sociale qui semble accentuer l'expérience d'un évènement, comme souligné par Morgan (2006). Rencontrer de nouveaux amis, se faire de nouvelles connaissances ou encore passer du temps en famille devient un élément essentiel. Ce détail nous semble essentiel à souligner, puisque l'étude menée (Kéroul, 2011) spécifie que les individus vivant avec une incapacité participent à des activités locales avec leur famille le plus souvent. Enfin, la dimension en haut à droite, nommée

par Morgan « personnalité », prend en compte les capacités propres des individus. Ainsi, l’implication de chacun va dépendre de leurs compétences propres à s’impliquer dans des activités visant à créer sa propre expérience.

Partant de la problématique dégagée grâce à l’état des connaissances, le modèle proposé par Morgan (2006) semble le plus adapté au questionnement de cette étude, qui rappelons le porte sur la qualité de l’expérience. Il convient dès lors de préciser le type de recherche que nous avons choisi afin de mener à bien cette étude. Le prochain chapitre est consacré à justifier ces choix.

## **Chapitre 5 : Méthodologie**

Cette présente section vise à décrire la méthodologie employée afin de mener à bien cette recherche. Nous présenterons dans l'ordre, la méthode utilisée pour la collecte des données, les éléments relatifs aux procédures d'analyses de données et enfin les considérations éthiques.

## **5.1 La planification opérationnelle**

### **5.1.1 Présentation de la stratégie de recherche**

Afin de mener à bien cette recherche, nous avons décidé de nous orienter vers une méthode qualitative. Effectivement, notre objectif vise à comprendre une situation particulière propre (personnes avec une déficience motrice) dans un contexte donné (événement urbain extérieur). De plus, l'approche qualitative permet l'étude du quotidien et de l'ordinaire afin de « rendre compte des préoccupations des acteurs sociaux, telles que vécues dans le quotidien » (Poupart et al., 1997). Nous garderons la définition du mot « quotidien » telle qu'elle est donnée par Bourdieu et Wacquant (1992), c'est-à-dire « toutes ces choses devenues si communes, donc si évidentes, que personne n'y prête attention ». Dans notre cas, « la chose commune » comme définie par Bourdieu et Wacquant (1992) est de vivre au quotidien avec une déficience motrice et de comprendre alors le type d'expérience que vivent les personnes qui en sont atteintes lorsqu'elles participent à des évènements urbains extérieurs.

Dans la continuité de notre choix d'étude, la démarche s'oriente vers une méthode phénoménologique, centrée sur l'expérience. Bien que nous prenions appui sur le modèle de Morgan (2006), cette recherche tend à explorer un thème encore peu abordé à ce jour, ce qui nous laisse dans l'impossibilité d'en faire un portrait bien défini jusqu'à présent (Gauthier, 2010). Nous nous sommes donc inspirés d'un nouveau courant méthodologique dans le courant des études de cas : les « méthodes mobiles » (Miaux, Drouin, Morency, Paquin, & Gauvin, 2010; Murray, 2009; Sheller & Urry, 2006) et plus spécifiquement de l'outil de collecte de données intitulé « le récit de la marche en temps réel » (Miaux et al., 2010). Cet outil de collecte de données nous permettra d'accompagner les sujets à tour de rôle sur un évènement et de révéler l'expérience de ces derniers *in situ*. Il est important de rappeler que l'analyse phénoménologique « s'appuie sur une description quasi naïve d'un phénomène quotidien, raconté du point de vue de celui qui le vit » (Mucchielli, 2012, p.184). Ainsi, cet outil a été spécifiquement pensé pour répondre aux besoins de la phénoménologie en tant que recherche compréhensive qui nécessite une implication du chercheur (en tant qu'accompagnateur qui est obligé de se laisser aller dans l'univers de référence du participant), puis d'une mise à distance vis à vis des répondants. Ainsi, chacune des études de cas comportant deux entrevues semi-dirigées et le récit de l'expérience *in situ* ont été réalisés pour comprendre le phénomène à l'étude. Ces étapes seront détaillées dans les sections suivantes.

### **5.1.1.1 *La population à l'étude***

Afin de mener à bien cette recherche, nous avons retenu comme population à l'étude les personnes vivant avec une déficience motrice. Puis nous avons délimité des critères d'inclusion qui ont permis de cibler la population accessible. Ainsi, il nous paraissait essentiel que les participants soient des personnes vivant avec une déficience motrice en France ou au Québec, se déplaçant en fauteuil, et étant âgées de 30 à 60 ans. Nous souhaitions au départ considérer des personnes plus jeunes, cependant, avoir choisi une population possédant une certaine expérience de vie et ayant déjà participé à des événements urbains extérieurs nous paraît au final plus accessible. Effectivement, nous craignions qu'une population trop jeune ait plus de difficultés à exprimer son ressenti lors de la collecte de données et que la gêne soit peut-être plus présente. Nous détaillerons la méthode de collecte des données utilisée un peu plus loin, mais il semble important de soulever à ce stade que les participants à cette étude se devaient d'être le plus naturel et le plus détendu possible lors de la collecte d'informations.

Par ailleurs, la collecte des données in situ s'est faite sur quatre événements différents (un événement par participant), afin de collecter des données de quatre expériences différentes, en France et au Québec, considérant que l'étudiante-rechercheuse provient de la France et que cela facilitait le recrutement.

### **5.1.1.2 L'échantillonnage**

Nous n'avons pas constitué l'échantillon au hasard, car nous souhaitions étudier des caractéristiques précises (Poupart et al., 1997). Ainsi l'échantillon est non probabiliste et par réseau. Les répondants de cette étude ont été choisis grâce à un réseau personnel de contacts. Chacun d'entre eux a été contacté par téléphone afin de leur proposer de participer à cette recherche et de leur expliquer plus en profondeur les différentes étapes qui la composaient. Les sujets étaient ensuite rencontrés préalablement pour leur réexpliquer le projet et s'assurer qu'ils étaient bien motivés par cette étude qui demandait une grande implication de leur part. Afin de renforcer leur motivation, ils ont choisi eux-mêmes l'activité grâce à une liste d'événements que nous leur proposions, car le principe de participation est fortement influencé par l'intérêt porté à l'évènement (Ifé, 1995). Ils avaient également le choix de participer seul ou accompagnés.

Nous avons fait le choix de constituer un échantillon de quatre personnes. Cela peut paraître peu, surtout lorsqu'il s'agit d'une étude de type qualitative, qui ne fixe pas de nombre particulier à l'échantillon (principe de saturation des données, (Gauthier, 2010)). Cependant, le choix de notre méthode, assez longue à mener, nécessite une implication importante du participant en termes de temps et de disponibilité, ce qui a rendu plus complexe le recrutement. Nous sommes donc conscients que la saturation des données ne sera pas nécessairement atteinte. De plus, il est important d'insister et de rappeler le côté exploratoire de cette recherche, qui nous permet d'approfondir un sujet peu étudié, mais également d'utiliser et d'adapter une méthode novatrice à l'objet d'étude.

Enfin, il nous paraissait intéressant de choisir deux femmes et deux hommes pour avoir une équité au niveau des sexes. Le choix d'avoir constitué un échantillon non probabiliste se justifie puisque nous avons contacté les participants grâce à un réseau de contacts personnels. Cependant avec ce type de techniques non probabilistes, l'erreur d'échantillonnage ne peut être précisée (Gauthier, 2010). Ce choix semble tout de même le plus pertinent, dans la mesure où nous cherchons à comprendre une expérience de vie, et ce de façon la plus détaillée possible (Poupart et al., 1997).

### 5.1.2 Collecte des données

Après avoir pris connaissance des différentes méthodes développées en sciences sociales sur la mobilité, le choix de se porter sur les « méthodes mobiles »<sup>2</sup> se justifie par le sujet même de cette recherche. Effectivement, les « méthodes mobiles » ont pour but de capter l'expérience en temps réel du participant. La mobilité est aujourd'hui placée au centre des relations sociales et (Sheller & Urry, 2006) précisent dans leur étude « the new mobilities paradigm » que le monde au complet semble en continual mouvement, c'est pourquoi repenser les méthodes concernant l'étude de la mobilité est essentiel. Ce paradigme de la mobilité discuté par ces auteurs amène alors à développer les « mobile methods » en vue de capter l'essence même du déplacement.

---

<sup>2</sup> Traduction libre de l'anglais: « mobile method »

### **5.1.2.1 Outil de collecte de données : le récit de la marche en temps réel**

Nous avions besoin, comme le précisent les auteurs (Miaux et al., 2010), d'une méthode incluant le corps en mouvement comme révélateur d'expérience. Nous trouvons que la méthode « du récit de la marche en temps réel » était la méthode la plus pertinente à mettre en place pour cette étude. Effectivement, cette méthode a permis de capter l'essence même de l'expérience *in situ* lors d'une participation à un événement urbain extérieur. De plus, il semblait essentiel d'utiliser une méthode centrée sur le corps en mouvement, puisqu'il s'agit d'individus vivant avec une déficience motrice qui se déplace en fauteuil.

Cette méthode est inspirée de trois « méthodes mobiles » existantes, à savoir « The go-along method », « the guided-walk » et enfin « la méthode des itinéraires» et intègre les caractéristiques principales de chacune : l'individu décrit son itinéraire en temps réel en parlant au chercheur de ses expériences passées. Il est nécessaire de mentionner que les rôles du chercheur et du participant pendant la recherche sont inversés, car le chercheur se contente de suivre le sujet.

Enfin, l'utilisation d'un appareil photo va permettre également d'illustrer les mots et les comportements de l'individu pendant son trajet, reliant ainsi l'environnement, l'espace et les objets à la personne qui le vit.

La collecte de données s'est effectuée en trois temps selon la méthode du récit de la marche en temps réel (Miaux et al., 2010): une entrevue préévénemement, le récit de

l'itinéraire (enregistrement vidéographique de la participation à l'évènement) et une entrevue sous forme de retour d'expérience.

Les deux entrevues qui précèdent et succèdent à l'enregistrement vidéo de l'expérience in situ sont essentielles dans cette démarche, car en amont elles permettent une mise en lumière concernant le type d'expérience déjà vécu par les participants et en aval de comprendre de quelle façon se construit l'expérience chez ces mêmes individus. De plus, elle permet de mettre en relation certaines dimensions relevées dans la vidéo (par ex. des éléments pouvant justifier de l'accessibilité à l'expérience) qui peuvent être expliquées en détail par les participants lors de cette entrevue et ainsi permettre d'éclaircir certains comportements in situ.

Comme nous souhaitions comprendre une situation particulière, il nous semblait essentiel de bien connaître l'univers des sujets de cette étude. Afin de répondre à nos exigences de départ, la technique d'enquête utilisée était l'entrevue individuelle, de type semi-dirigé auprès de nos sujets. Un schéma d'entrevue structuré qui mentionnait les thèmes abordés et les questions (de type ouvert) (Gauthier, 2010) a été réalisé par nos soins (appendices A et B). Les questions ont été développées en partant des données issues de la recension des écrits et en se basant sur le cadre conceptuel. Les questions de type ouvertes permettaient aussi aux participants de partager leur expérience et au fil de l'entrevue, nous explorions des éléments propres à chacun.

Pour les besoins de nos objectifs de recherche, nous avons également peaufiné la méthode du « récit de la marche en temps réel ». Lors de l'étude réalisée à Montréal par Miaux et al. (2007), la caméra était portée par le chercheur, ce qui avait pour

conséquence de limiter le mouvement. Dans cette recherche, les enregistrements vidéographiques, qui complètent l'usage descriptif de la photographie et cette volonté de capturer l'instant, ont été effectués par les sujets qui portaient eux-mêmes la caméra. L'usage des outils électroniques comme le micro et la caméra ont permis de renforcer la mise en exergue du vécu des participants lors de leur participation à l'événement et ainsi faciliter le recueil des données visuelles et orales (Miaux et al., 2010).

La caméra était portée par le sujet autour de la tête, grâce à un élastique prévu à cet effet, ou accrochée à la lanière d'un sac à dos. Nous laissions le choix de l'emplacement du port de la caméra, car nous étions conscients de la gêne que cela pourrait occasionner face aux autres personnes présentes sur le site, suivant les caractères de chacun. La visualisation d'action, les interactions avec d'autres personnes, les sensations, les émotions (Miaux et al., 2010) sont autant de situations que nous souhaitions faire ressortir de ces supports audiovisuels et vidéographiques afin de comprendre l'expérience vécue en temps réel par les sujets pendant l'événement.

La caméra utilisée est une « Camball » SG-31 inventée par la marque Starmex. De la taille d'une balle de golf, elle est spécialement destinée à des « enregistrements terrain ».

Afin de pouvoir immortaliser les situations vraiment dérangeantes pour les sujets, nous avons effectué des prises photographiques, afin de figer les situations nuisibles observées. Alors que dans l'étude menée par Miaux et al. (2010), un photographe était spécialement dépêché, le chercheur a cette fois-ci endossé ce rôle, lui permettant de cibler parfaitement l'instant à figer. La difficulté résidait cependant à ne pas être influencé par l'affect et de laisser vivre les sujets, même dans les situations les plus

dures. L'appareil utilisé est un Nikon D5000, qui offre la possibilité de prendre des photos sous tous les angles grâce à un écran rotatif.

### ***5.1.2.2 Entrevue préévénemement***

Pour commencer, une première entrevue était administrée afin de nous permettre de comprendre l'univers de nos sujets (Gauthier, 2010) et ainsi de nous situer par rapport aux expériences qu'ils avaient pu vivre en participant à des évènements extérieurs. Les entrevues, que nous nommerons entrevue « préévénemement », ont duré en moyenne une heure avec chacun des sujets.

Trois grands thèmes façonnaient cette entrevue. Le premier permettait de mettre en exergue leurs impressions personnelles versus les évènements extérieurs. Cette première partie avait pour but de les situer dans l'étude en nous parlant du type d'évènements déjà vécu, ce qui avait influencé leur volonté à participer à un évènement, les aspects positifs et négatifs et enfin nous leur demandions de définir l'expérience vécue lors de cette participation.

La deuxième partie permettait de mettre en lumière ce qu'ils pensent des aspects généraux d'un évènement par rapport à leur déficience : le type de difficultés qu'ils peuvent rencontrer, les améliorations qu'ils apporteraient (s'il y en a).

Enfin la troisième partie visait à comprendre les attentes personnelles qu'ils pouvaient avoir une fois sur l'événement urbain extérieur. Veulent-ils être autonomes, aiment-ils qu'il y ait une/des personnes référentes qui pourraient les prendre en charge et quelles

sont à leurs yeux les choses les plus importantes lors d'un évènement urbain extérieur afin de vivre une expérience de qualité?

#### ***5.1.2.3 le récit de l'itinéraire***

Bien que leur mobilité semble au prime abord affectée, il nous paraît au contraire incontournable de comprendre l'expérience de ce corps en mouvement, les facilités et les obstacles rencontrés, et pouvoir mettre en lumière les liens pertinents entre l'environnement et leur mobilité. Ainsi le récit de l'itinéraire (enregistrement vidéo de l'itinéraire *in situ*) est un point essentiel dans cette étude.

Le déplacement jusqu'au site fut différent pour chacun. Chacun d'entre eux a organisé son voyage, que ce soit avec son véhicule personnel ou un taxi. En aucun cas nous sommes intervenus dans cette phase-ci, afin de rester au plus proche de leurs habitudes de vie. Une fois sur le site de l'évènement, la première étape était d'expliquer le déroulement de leur participation. Certaines recommandations étaient également données par nos soins: ne pas tenir compte du chercheur (*c'est-dire-nous-mêmes*), endosser le rôle de guide et enfin profiter de son évènement de façon la plus naturelle possible. De plus, après avoir précisé encore une fois que les enregistrements vidéo ne seraient en aucun cas utilisés à d'autres fins que cette recherche, nous expliquions également qu'ils géraient eux-mêmes leur temps de participation. Cette précision nous semblait essentielle car, pour certains, l'évènement se déroulait lors d'intenses chaleurs ou de grands froids.

Enfin, nous finissions par installer la caméra, au choix du participant, sur la lanière d'un sac à dos ou autour du front. Nous sommes conscients que les sujets attirent bien souvent les regards, ainsi pour ceux qui étaient moins à l'aise, la possibilité de porter la caméra de façon plus discrète était offerte.

Une fois l'installation de la caméra, les participants n'avaient plus qu'à se rendre à l'accueil afin d'acheter le billet d'entrée sur le site (pour les événements payants). Le participant endossait dès lors le rôle de guide et menait le chercheur tout au long de sa participation. En moyenne chaque participation a duré deux heures. Enfin, quand il décrétait que sa participation finissait, la caméra était enlevée et le chercheur saluait le participant avant de quitter l'évènement.

#### ***5.1.2.4 Retour sur l'expérience (post entrevue)***

Enfin, une deuxième entrevue individuelle de type semi-dirigé a été administrée. Cela a nécessité un deuxième schéma d'entrevue (Gauthier, 2010). Il nous paraissait nécessaire de les interroger après l'évènement afin de bien comprendre leur expérience. Cette entrevue se déroulait deux jours après ou plus, afin que les sujets aient pu prendre du recul sur leur expérience. Au cours de cette entrevue, nous souhaitions orienter nos questions autour de l'image personnelle qu'ont eue les sujets par rapport à l'évènement, les bénéfices qu'ils en ont retirés, ce qu'ils ont pensé de l'événement en lui-même, de l'interaction vécue avec le personnel et les autres visiteurs, des facilités d'accès et de la conception marketing renvoyée, face à leurs attentes. Tous ces thèmes nous permettaient ainsi un début de classement, puis d'autres sont venus se rajouter au

cours des entrevues. Le tableau 1 ci-dessous présente un résumé des trois phases de la collecte de données.

Tableau 1: Construction des trois phases de la collecte de données et les thèmes structurés du schéma d'entrevue

Méthode de collecte	Durée	Thèmes	Objectifs
<b>L'entrevue préévénemt</b>	1h	Impressions personnelles VS les évènements urbains extérieurs, aspects généraux d'un évènement, les attentes personnelles.	Comprendre l'univers des sujets (Gauthier, 2010) et ainsi de nous situer par rapport aux expériences qu'ils avaient pu vivre en participant à des évènements extérieur.
<b>Le récit de l'itinéraire</b>	ND	Participation en temps réel à un événement urbain extérieur.	Accompagner et collecter l'expérience in situ des sujets lors de leur participation à un événement urbain extérieur. Enregistrement par leur soin de leur participation.
<b>Le retour sur l'expérience.</b> Cette entrevue se déroulait quelques jours après leur participation afin que les sujets aient pu prendre du recul sur leur expérience.	1h	Signification, les bénéfices retenus, ce qu'ils ont pensé de l'événement, l'interaction avec autrui, les infrastructures et la conception marketing face à leurs attentes.	Comprendre leur expérience en comparant ce qu'ils attendaient de l'événement urbain extérieur face à ce qu'ils ont réellement vécu.

*ND : non défini*

## **5.2 Description des procédures d'analyse et de traitements des données**

Les prochaines sections visent à décrire les procédures d'analyse, propre au sujet de cette étude. La méthode d'analyse de contenu, décrite ci-dessous, a permis de relever la pertinence de certaines données, en lien avec les objectifs.

La méthode d'analyse inductive nous semblait la plus adaptée compte tenu de la collecte de données par entrevues semi-dirigées. Dans un premier temps, après avoir retranscrit les entrevues préévénemement et postévénemement ainsi que les dires enregistrés par vidéo, le travail vers une catégorisation des données brutes a commencé. Effectivement, cette méthode met l'accent sur le processus de réduction des données afin de donner un sens à celles-ci (Blais & Martineau, 2006). Cette méthode permet par la suite des regroupements thématiques et/ou de repérer des récurrences qu'il pourrait y avoir. De plus, cette méthode se justifie au vu de l'approche phénoménologique de cette recherche et donc de la volonté à comprendre le sens que donne les sujets à ce qui les entoure (Blais & Martineau, 2006).

S'orienter vers une analyse inductive nous permet une réduction des données nombreuses dans un format réduit, de pouvoir établir des liens entre nos objectifs de recherche et les catégories mises en place et enfin de développer un modèle à partir des catégories émergentes (Blais & Martineau, 2006).

Tableau 2: Le processus de codification menant à la réduction des données

<b>Faire une lecture préliminaire des données brutes.</b>	<b>Identifier des segments de texte spécifiquement reliés aux objectifs de recherche.</b>	<b>Étiqueter les segments de texte pour créer des catégories.</b>	<b>Réduire les catégories redondantes ou similaires.</b>	<b>Créer un modèle qui intègre les plus importantes catégories.</b>
→				
<b>Plusieurs pages de texte</b>	Plusieurs segments de texte	30 à 40 catégories	15 à 20 catégories	3 à 8 catégories

Source : Thomas (2006, p. 242) adapté de Creswell (2002, p. 266), cité dans Blais et Martineau (2006).

Au vu du nombre de données fournies par les sujets, cette méthode nous a permis une évolution constante de la réduction de nos données, jusqu'à l'obtention de nos trois catégories principales en lien avec à nos objectifs de recherche. Cependant, cette dernière phase du processus de codification, à savoir « créer un modèle qui intègre les plus importantes catégories », n'est pas présente dans cette étude. Effectivement, puisque la taille de l'échantillon ne nous a pas permis d'atteindre la saturation des données, il ne semblait pas pertinent de proposer un modèle dans cette recherche malgré l'émergence de trois grandes catégories. De plus au vue de la portée exploratoire de l'étude, le modèle de Morgan (2006) nous permet de comprendre le processus de construction de l'expérience.

### 5.3 Considérations éthiques

La recherche se réalisant auprès d'humain vivant avec une déficience motrice, certaines précautions ont été mises en place. Ainsi, avant chaque entretien, une lettre d'information était remise aux participants, afin qu'ils puissent comprendre les objectifs de cette étude et les inviter à y participer. Ensuite, un formulaire de consentement leur était remis et expliqué par nos soins avant chaque phase de la collecte de données pour qu'ils puissent signer et témoigner de leur consentement à participer à ce projet (voir appendice C).

Une phase d'introduction nous permettait également de spécifier que les entrevues étaient enregistrées grâce à un magnétophone, mais que chaque information fournie était destinée à la recherche universitaire et ne serait en aucun cas utilisée à d'autres fins. Les entretiens ont duré en moyenne une heure et chacun des participants y a contribué sans problème. Si les sujets jugeaient que les questions posées par le chercheur étaient trop personnelles, ils avaient le choix de ne pas répondre et pouvaient en tout temps mettre fin à cette entrevue. Enfin, comme précisé ci-dessus, l'anonymat des sujets est essentiel et en aucun cas leur nom n'apparaît ou n'a été transmis tout au long de cette recherche. Ils ont été remplacés par les pseudonymes P1, P2, P3 et P4 dès les premières transcriptions d'entrevue. De même, chaque visage a été soigneusement masqué (floue) sur les Lgraphies utilisées dans cette étude.

Pour le respect des événements urbains extérieurs qui nous ont accueillis, il nous semble également essentiel de préserver leur anonymat afin de ne pas influencer de quelque manière que ce soit la notoriété de chacun. Effectivement, les

enregistrements. Effectivement, les enregistrements vidéo ou les photos qui pourraient être exploités dans cet écrit ont été soigneusement étudiés afin de ne donner aucune information qui trahirait la nature du dit événement. Ainsi seules les thématiques des évènements sont mentionnées et leur nom n'est à aucun moment mentionné.

## **Chapitre 6 : Résultats**

Après avoir présenté les participants, ce chapitre présente les trois grands axes qui se dégagent des données et qui semblent influencer la qualité de l'expérience. La première partie de ce chapitre présentera *la qualité de l'expérience liée à l'environnement*, qui vise à décrire l'impact que peut avoir l'aménagement de l'environnement physique sur les déplacements et la visibilité, ainsi que l'influence de l'environnement social. La seconde partie abordera *la qualité de l'expérience liée à la logistique* tant personnelle qu'organisationnelle. Nous finaliserons ce chapitre par *les bénéfices retenus*, en établissant le bilan de l'expérience.

Découlant de la méthodologie, cette présentation sera appuyée par diverses sources qui viendront renforcer les propos des répondants, à savoir des extraits des deux verbatims, des descriptions de vidéos et de photos.

### Présentation des sujets

Le processus qui mène à la participation à tous types d'activités, qu'elles soient de loisir, culturelles ou touristiques, est sensiblement le même. Avant de faire un choix, l'individu se renseigne sur ce qu'il veut faire et définit quels éléments seraient susceptibles de pouvoir l'intéresser. Ce processus se combine avec différents éléments de motivation, tels que le besoin de découverte, le facteur social ou encore le plaisir qui vont alors influencer l'individu dans son choix et ainsi satisfaire des attentes personnelles. La prise de décision va également être influencée par les expériences

passées qui façonnent les expériences futures des visiteurs, en influant directement sur les choix ultérieurs des individus. C'est pourquoi nous aimerions préciser que les sujets de cette étude, qui se déplacent aujourd'hui en fauteuil, ne l'ont pas toujours été. Leurs critères de participation ont donc évolué, car leur déficience peut, aujourd'hui, réorienter les choix d'évènements auxquels ils veulent ou peuvent participer. Les sujets de cette étude sont au nombre de quatre. Afin de préserver leur anonymat, nous les appellerons respectivement P1, P2, P3, P4. De plus, à chaque sources utilisées correspond un mode d'annotation particulier. Le tableau ci-dessous présente les participants sur le plan sociodémographique, ainsi que le type d'évènements auxquels ils ont participé pendant cette recherche.

Tableau 3: Présentation sociodémographique des sujets et catégorie d'évènement auquel ils ont participé

Genre	Homme	2
	Femme	2
Âge	30-35	1
	40-45	1
	50-55	2
Type d'événement, durée et date de création	Marché de Noël (1 mois) / ( 5jours) N/R / (2005)	2
	Événement culturel (11 jours) 2000	1
	Événement gastronomique (3 jours) 1999	1

Enfin, nous l'avons soulevé brièvement, mais à chaque extrait de verbatims correspond un code. Cela étant assez inusité, il semble dès lors essentiel de le souligner, afin de faciliter la lecture et la compréhension de ce chapitre.

Ainsi, pour les extraits de verbatim des entrevues préévenement, la simple lettre "P" a été utilisée, suivie du chiffre correspondant au répondant, comme suit: P1, P2, P3, P4.

Pour les extraits de verbatims du récit de l'itinéraire (c'est-à-dire l'enregistrement vidéographique), la lettre "P" a été utilisée, suivie du chiffre correspondant au répondant, lui-même suivi de la lettre "v" en minuscule, comme suit: P1v, P2v, P3v, P4v.

Enfin, pour les extraits de verbatim des entrevues concernant le retour d'expérience, la lettre "P" a été utilisée, suivie du chiffre correspondant au répondant, lui-même suivi de la ponctuation mathématique "prime", comme suit: P1', P2', P3', P4'.

## **6.1 La qualité de l'expérience liée à l'environnement**

Lorsqu'on s'intéresse à la qualité de l'expérience liée à l'environnement, l'accessibilité est une notion incontournable. En effet, cette dernière est particulièrement importante lorsqu'est soulevé le débat des contraintes associées à la participation chez des personnes vivant avec une déficience motrice.

Parler d'accessibilité, c'est mettre en lumière les facilitateurs et les contraintes liés à l'environnement tant physique que social dans lequel les individus gravitent. Ainsi, les infrastructures mises en place, le revêtement des sols, les aires de circulation,

l'achalandage ou encore la qualité d'interaction avec autrui, sont les points qui seront discutés tout au long de cette section.

### **6.1.1 L'impact de l'aménagement sur l'environnement physique**

L'accessibilité demeure un aspect important à améliorer pour des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. De plus en plus, lors d'évènements urbains extérieurs, les organisateurs ont le souci de mettre en place certaines infrastructures afin de faciliter les accès au(x) site(s) pour les personnes à mobilité réduite. Bien qu'il soit parfois difficile de jongler avec les infrastructures urbaines déjà mises en place, il semble y avoir une réelle volonté de rendre le site accessible à tous.

« [...] maintenant heuu c'est bien évident que dans l'organisation [...] c'est évident que la mobilité est un des principaux créneaux [...] se rendre au site [...] toute le volet [...] de logistique de transport à faire pour des personnes à mobilité réduite [...] c'était une partie qui n'existe pas heuu auparavant dd dans les responsabilités, mais là ça c'est tout ouvert » (P2)

Cette nécessité de mettre en place des facilitateurs pour réduire les contraintes liées à diverses situations pouvant limiter la participation des personnes avec une déficience motrice est essentielle afin de maximiser l'autonomie de chacun et ainsi renforcer l'inclusion sociale.

« Les contraintes architecturales. [...] c'est l'ensemble des barrières qui permettent d'exister pour une personne à mobilité réduite. [...] les barrières géographiques là à savoir [...] les sols, les pentes, les obstacles pour aller aux toilettes [...] pour quelqu'un qui est en fauteuil roulant les obstacles heu géographiques: [...] sont énormes [...] sont énormes » (P2)

Ces infrastructures sont donc un préalable pour favoriser la participation de tous et éviter de générer un sentiment de frustration en raison de l'inaccessibilité de l'événement. Il semble cependant que la conscientisation se fasse de plus en plus, car il est moins rare de voir des infrastructures dédiées spécialement aux personnes avec une limitation fonctionnelle. « [...] tsé c'est c'est nouveau les grosses toilettes bleues là dans les évènements, mais il me semble que c'est nouveau que j'en vois maintenant des toilettes adaptées [...]» (P4)

Des expériences antérieures ont cependant permis d'observer que certains organisateurs d'événements mettent tout en oeuvre pour améliorer le terrain sur lequel va se dérouler l'événement afin d'optimiser la participation des individus. Il semble important de souligner cet aspect, puisque les sujets se déplacent en fauteuil et accordent de l'importance aux aménagements dans les différents évènements auxquels ils ont déjà pu participer. « Le ((nom de l'évènement)) [...] l'emplacement c'est si ptit ok, je pouvais même pas avancer ou reculer je pouvais pas bouger rien là, je pouvais pas. » (P1)

Les infrastructures permettent donc un déplacement aisé qui renforce la participation à l'événement. La section suivante vise à décrire plus en profondeur l'importance d'un déplacement facilité et les éléments à penser afin d'éviter toutes situations contraignantes.

### ***6.1.1.1 Les déplacements***

La notion de déplacement semble essentielle à aborder, puisque les participants se déplacent en fauteuil; de plus, les aménagements ou les obstacles prennent une tout autre dimension lorsqu'il s'agit de circuler lors d'un événement urbain extérieur. Il est à noter que différents éléments sont à penser afin de faciliter le processus de déplacement.

Par exemple, la première problématique réside tout simplement dans le stationnement. Ainsi, pouvoir stationner facilement permet d'avoir un premier aperçu positif sur l'organisation de l'événement.

« les aires d'accès au stationnement étaient bien aussi pour personnes handicapées j'entends y'en avait pas beaucoup, mais heuu le préposé aux stationnements justement pouvait nous orienter heuu vers les endroits appropriés.[...] j'donnerai un gros A sur l'infrastructure » (P2)

Ensuite il semble que le choix même du site soit une décision importante. Tenir compte des dénivélés, de la surface du sol et des aires de circulation vont être autant de facteurs décisifs et influents sur l'expérience vécue.

« [...] éviter de choisir un site déjà qui qui est en pente, même si je sais qu'on n'a pas souvent le choix [...] donc heu l'accessibilité [...] c'est le truc qui me paraît le plus important, si c'est pas accessible, y'a pas d'évènement pour handicapé quoi » (P3)

De plus l'aménagement du site est un préalable à mettre en place afin de faciliter le déplacement de tous les individus au cours de leur participation.

« [...] c'est pas juste pour moi là, ceux qui ont des poussettes, faut qu'ils manoeuvrent, y'a des bonnes manoeuvres à faire aussi là, c'est pas facile de passer une poussette par dessus heu de ça ((en parlant d'obstacles)). Non je pense que tout le monde serait heureux » (P1)

Il est aussi possible de trouver un site parfaitement bien accessible, où aucune difficulté n'est présente comme a pu le vivre P2 lors de sa participation. « [...] y'a pas eu d'obstacles heuuu significatifs, y'a pas eu heuu de difficultés au niveau de la langue heuu, au niveau des déplacements » (P2).

À l'inverse, certains sites possèdent déjà un dénivelé naturel qui semble impossible à pallier. Cette difficulté demande un effort physique un peu plus poussé et peut, dans certains cas, empêcher l'accès à certaines zones d'activités. « le marché de Noël est sur la place de ((nom de la place)), la place de ((nom de la place)) est un petit peu en pente, il y a toute une partie du marché du Noël où j'ai un peu peiné parce que justement ça montait » (P3).



*Photo 1.* Dénivelé de l'emplacement du site : 30 %.

L'importance du choix du site et de son aménagement semble donc avoir un impact positif considérable pour des personnes se déplaçant en fauteuil.

#### *6.1.1.1 Le revêtement des sols*

Bien que les organismes pensent de plus en plus à la mise en place d'infrastructures pouvant aider au déplacement et donc faciliter l'accessibilité, il semble que de petites adaptations manquent encore.

« le centre-ville est vraiment pas adapté là [...] les coins de rue en centre-ville sont beaux, ils les ont toute refaites, mais [...] les tracks de chemin de fer, les pentes, les côtes, tsé, c'est plus ça. Juste traverser le ptit chemin de fer pour se rendre sur/au port c'est, c'est, c'est pas possible de le faire pour moi toute seule faut que quelqu'un m'aide et qu'il m'emmène par en arrière pour passer sur les rails. » (P1)

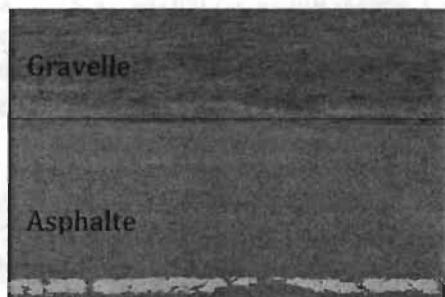


*Photo 2. Traverse des voies ferrées.*

C'est pourquoi le choix même du site de l'évènement semble ici aussi une décision importante, car il faut prendre en compte la possibilité future d'installer des infrastructures adaptées. « [...] dès qu'on rentre dans un bâtiment ben il suffit qu'il y ait

2 marches et puis paf ça y'est ça bloque tout [...] alors que quand c'est dehors, bon au pire y'a un trottoir à monter » (P3)

Un des obstacles communs aux participants de cette étude semble par exemple être le revêtement des sols. « à l'extérieur quand qu'on est à l'extérieur ben y'a des pentes [...] pis y'a du gazon [...] dans le meilleur des scénarios, ou autrement c'est du gravier » (P2)



« heuu le terrain y'a une/tsé au début on était sur l'asphalte ça allait bien quand j'ai tombé dans le terrain sablo/ben pas sablonneux, mais y'avait peins de trous j'avais de la difficulté à rouler dans ça, y'avait des roches aussi, c'était pas évident » (P1')

*Photo 3. Changement de revêtement.*

Sur la photo 4 ci-dessous, nous pouvons remarquer la finesse des roues par rapport aux petites roches qui jonchent le sol et comprendre que ce genre de contraintes, liées au matériau au sol, peut vite devenir dangereux pour la personne se déplaçant en fauteuil roulant. « [...] mettons un demi-pouce c'est suffisant pour freiner ta roue quand t'es en vitesse, “féke” le résultat, c'est que tu te plantes [...] faut toujours toujours toujours que tu sois très prudent » (P2)



« Bon ben là on s'en va sur un terrain qui est moins l'fun c'est pourquoi je garde ma ceinture »  
(P1v)

*Photo 4.* Terrain en gravier.

Il faut également garder à l'esprit que ce ne sont pas toutes les personnes qui utilisent les systèmes de sécurité mis sur les fauteuils, comme la sécurité antibasculement ou plus simplement, la ceinture de sécurité; ainsi de petits obstacles, comme des roches peuvent être un grand danger pour les personnes se déplaçant en fauteuil.

« t'as une grosse roche, t'as un peu d'terre là t'as une autre grosse roche juste assez pour te péter l'cou là ((rire)) [...] ((rires)) nan je m'attache pas sur le fauteuil!! ((rires)) nan, nan, nan nan, je fais angoisser les ergothérapeutes ((rires)) [...] ((rires)) parce que justement , j'avais enlevé mes affaires anti basculement, je m'attache pas ben pis oui c'est ça! ((timbre de voix souriant)) [...] tsé oui à quelque part oui il faut, oui il faut être sécuritaire » (P4)

Il semble également fréquent que le site soit laissé avec son revêtement d'origine. Ainsi, les pavés, la gravelle, etc. sont autant de facteurs pouvant influencer négativement l'état de santé de la personne.

« ils ont remplacé le goudron par des petits pavés très espacés, ce qui fait que ça vibre beaucoup ça, c'est génial ((ironie)) [...] ils ont mis des passages piétons en pavé, mais les pavés style 68, ce qui fait que ça vibre

encore plus, et donc quand ça vibre ça passe pas les jambes et la colonne vertébrale » (P3)

S'il est essentiel d'améliorer le revêtement du sol afin de recouvrir les imperfections de l'asphalte il semble toutefois que le choix du matériau ne favorise pas toujours les déplacements. « ils se sont contentés à une sorte de tapis en feutre [...] on aurait dit du gravier presque donc [...] pour quelqu'un qui a des genoux, ça, ça roule. Pour quelqu'un en fauteuil heuu ça change rien [...] » (P3)

Par ailleurs, des matériaux peuvent également être ajoutés au sol afin de renforcer la thématique de l'événement, comme a pu le vivre P3, lors d'évènements médiévaux. Il ne faut pas occulter que cela peut engendrer une incapacité à se mouvoir et donc l'impossibilité de participer aux spectacles présentés pour des individus se déplaçant en fauteuil. « Y'avait aussi que les médiévales, ben pour faire médiévale ben on met de la paille et du sable [...] du coup rouler là-dessus c'est pas évident » (P3)

Enfin, certaines infrastructures (tels les caches-câble) mises en place en vue d'optimiser les déplacements sur le site semblent finalement les contraindre.

« C'est [...] quand on doit circuler y'a toujours un obstacle quelque part qui a été rajouté par les organisateurs comme si y'avait pas assez d'obstacles comme ça! Heu je pense à de gros câbles qui traversent le truc et ils mettent les câbles et ils mettent un protège câble par dessus [...] SUPEEEEERRR !!!! ((ton ironique)) » (P3)



*Photo 5. Câble à franchir.*

*Photo 6. Cache-câble à franchir.*

« d'abord je me dis que les cache-câbles c'est c'est peut-être un truc à penser, j'imagine que ça doit exister des caches-câbles sur peut-être heuu pas un mètre, mais 50 cm au lieu que ce soit sur 10 cm, forcément la pente peut-être plus sympa à appréhender » (P3)

Comme nous pouvons le voir sur les photos 5 et 6 ci-dessus, le câble semble plus facile à franchir que le cache-câble. La difficulté que représentent les caches-câbles n'est cependant pas insurmontable. Il semble que ce soit le matériau dans lequel celui-ci est fabriqué qui occasionne la gêne. De plus, la largeur utilisée peut s'avérer dangereuse lors de son franchissement (le dénivelé étant souvent trop abrupt pour les fauteuils). « Arrivé dedans, y'avait les caches-câble qui/y'en avait certains qui étaient relativement plats, assez praticables pis y'en avait un autre un peu plus haut qui était absolument impraticable » (P3)



*Photo 7.* Cache-câble plus fin.  
protection.



*Photo 8.* Tapis de

Sur les deux photos ci-dessus sont présentées deux solutions palliant les difficultés de déplacements, mais il est à noter que la photo 8 semble présenter le matériau optimal : un tapis de protection. Il permet effectivement un déplacement aisément sans dénivelé abrupt et le matériau semi-rigide dans lequel il est fabriqué permet un franchissement sans danger pour des personnes rencontrant des difficultés à se déplacer, comme les mamans-poussettes.

« [...] Les cache-câbles fil là, c'est pas juste pour moi là, ceux qui ont des poussettes, faut qu'ils manoeuvrent, les manoeuvres, y'a des bonnes manoeuvres à faire aussi là, c'est pas facile de passer une poussette par dessus heu de ça. Non je pense que tout le monde serait heureux » (P1')

Malgré ces petits désagréments, les individus vivant avec une déficience sont conscients que tout ne peut pas être changé et à vrai dire, ce n'est pas non plus leur volonté première.

« tsé comme dans le vieux ((nom de la ville)) là, c'est pierreux là ohhh [...] C'est fatiguant puis t'es beaucoup plus limitée, ça glisse pas [...], mais je serai la la la première à contester si on enlevait les pavés [...] je serai la première, je voudrais pas là, que qu'on enlève les pavés, on se comprend là [...], mais c'est vrai que quand jme retrouve à ces endroits ça demande de l'énergie [...] c'est plus épaisant » (P4)

Face à ces contraintes de déplacement et le danger que peuvent représenter les matériaux au sol, il semble nécessaire de mettre en place des infrastructures permettant de faciliter les déplacements en fauteuil.

#### *6.1.1.1.2 Les aires de circulation*

Les aires de circulation mises en place peuvent aussi interférer avec le déplacement des personnes en fauteuil roulant. Les données mettent en relief l'importance de prévoir un espace suffisant pour permettre aux participants tant de se promener entre les diverses zones d'activités que de s'en approcher facilement.

« les aires de circulation étaient très larges comparativement à ce que j'ai pu observer personnellement dans d'autres endroits [...] on voit que y'avait vraiment un souci que /quand ils ont monté l'infrastructure que ce soit le plus agréable possible [...] pas avec une pensée spéciale pour les personnes en fauteuil roulant [...] c'était une fois commercial [...] féke les gens ont eu le souci heuu d'aplanir l'ensemble des difficultés pour que les gens puissent se concentrer sur heuu les achats ((rires)) » (P2)

De même, lorsque des infrastructures complémentaires sont mises en place pour l'ambiance de l'évènement, il faut penser à les rendre accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil.

[...] y'avait un petit chemin tout petit qui devait faire je sais pas moi peut-être 5-6 mètres peut-être 10 à la limite et heuu alors le passage était pas particulièrement étroit, y'avait la place pour le fauteuil, mais bon heu en tout cas c'était pas fait pour, c'est clair » (P3)

Offrir des espaces nécessaires pour rendre les spectacles accessibles se justifie également par le fort achalandage qui peut nuire aux facilités de déplacements lors d'événement urbain extérieur.

#### *6.1.1.1.3 L'achalandage*

La problématique de l'achalandage semble difficile à évaluer, mais favoriser les déplacements sur un site bondé est essentiel. La possibilité de pouvoir entrer ou sortir du site en toute facilité semble par exemple essentielle.

« d'abord l'élément marquant, c'est quand on décide de rentrer dans le parc y'a énormément de gens qui sortent ce qui fait que j'ai un peu été bousculé là-dessus, je sais pas ce qui y'avait, mais y'avait une foule considérable de gens qui sortaient pour aller voir quelque chose dehors »  
(P3)

L'achalandage est une des contraintes le plus redoutées par les individus se déplaçant en fauteuil roulant. Un trop grand achalandage peut rebouter l'individu vivant avec une déficience physique au vu du déplacement difficile que cela génère une fois entré sur le site de l'événement.. « y'a trop de monde, ça me tente pas pantoute de mêler dedans »  
(P1v)



*Photo 9. Aires de circulation par temps de fort achalandage.*

Nous pouvons imaginer la difficulté que peut avoir une personne se véhiculant en fauteuil à circuler sur un évènement lorsqu'autant de personnes sont présentes sur le site. Nous voyons bien que sur la photo 9, les aires de circulation sont encombrées et qu'il semble difficile de se rendre aux stands de présentation.

Il semble tout de même qu'une gestion adéquate de la situation peut compenser en grosse partie les impacts de l'achalandage.

« écoute les festivals où j'ai été à Québec là [...] ... c'était incroyable la foule qu'il y avait là, à ((nom du chanteur)) [...] ça aurait pu être la folie là, le monde aurait pu se pitcher [...] oui, y'a des spécialistes de mouvement de foule, tu tu le sens quand t'arrives à un évènement » (P4)

Effectivement, cette contrainte n'est pas propre qu'aux personnes vivant avec une déficience physique, mais il concerne également les enfants, qui peuvent avoir du mal à voir les présentations lorsque trop de personnes sont présentes au même endroit.

« je le sais pas les enfants, tout petits, tsé comment ils ont trouvé ça [...] parce que y'avait pleins de monde alentour de eux autres, alors je sais pas s'ils voyaient tant que ça, dans la grosse boule. Pis c'était la grosse boule qui était intéressante » (P4')

Ainsi, penser à l'aménagement des sols et des aires de circulation au vu de l'achalandage qu'il pourrait y avoir va favoriser, d'une part, la circulation sur le site et, d'autre part, la participation aux différentes activités proposées. De plus, il semble essentiel de préciser qu'un bon aménagement va profiter à tous les participants de l'événement.

#### **6.1.1.2 La visibilité**

Aménager des aires de circulation — facilitant l'achalandage et les déplacements sur le site — et mettre en place des infrastructures accessibles vont aussi avoir un impact direct sur la visibilité des présentations. Ainsi il est de plus en plus courant de voir des zones créées et réservées pour les personnes vivant avec une déficience.

« ((rires)) on était juste à côté de la tente VIP, mais sur le côté [...] oh! On devait être bien placé par rapport à d'autres là [...] c'est toute bien pensé là [...] tout était très bien adapté tout était pensé parfaitement » (P4)

Il semble logique que toutes personnes souhaitant participer à un évènement désirent voir ce qui est proposé et la mise en place de certaines infrastructures adaptées est une grosse avancée organisationnelle quant à l'accessibilité visuelle du spectacle. « Y'a des places spécialement pour les handicapés, mais disons que les spectacles à ((nom du spectacle)) [...] ils nous mettent sur le côté de la scène, en bas » (P1)

Certaines places réservées semblent être installées dans des espaces pas ou très peu favorables à la bonne vue du spectacle comme sur le côté de la scène où se déroule le spectacle, obligeant alors la personne à négocier avec son angle de vue.

« [...] enlever la caméra dans not' not' champs de vision, on est en fauteuil déjà qu'on est assis, on a pas le choix d'être assis, on peut pas se lever. [...] Mais non on voit pas bien, si y'a un musicien il est plus sur le/la droite de la scène pis on est à l'extrême droite, on voit pas le monsieur nous aut' ((déception/tristesse)) [...] la première que j'étais allée ils avaient mis la section personne handicapée en avant ((tape des poings)) complètement en avant [...] ben on avait le cou cassé c'est pas mieux » (P1)

Lorsqu'aucune zone adaptée n'est pas mise en place, les individus en fauteuil peuvent décider de se déplacer avant le début d'un spectacle afin d'avoir une bonne vue d'ensemble et ne pas subir le traditionnel « panorama de fesses » (P3). « Je vais pas beaucoup dans les festivals parce que y'a trop de monde, pis le monde se tasse en avant de moi pis je vois rien que des fesses, c'est pas ben intéressant » (P1)

Il semble pourtant que la vue puisse être obstruée notamment par une clientèle vivant les mêmes contraintes : les enfants.

« [...] avec les amis on se pointe 10 min avant que ça commence don y'a personne donc on prend les meilleures places qui sont devant. [...] Pendant tout le spectacle tous les gamins sont venus s'accrocher aux barrières [...] du coup ils se mettaient sur le les le pied des barrières qui est surélevé de 5 cm [...] du coup ben on avait que des têtes de gosses et ça faisait chier tout les gens du premier rang bon ben pour le coup c'est pas spécifié "fauteuil roulant", mais y'avait ça. » (P3)

Nous pouvons observer que cet obstacle n'est pas spécifique aux personnes vivant avec une déficience motrice, mais qu'elle peut se généraliser au public en général. Cependant, la différence reste qu'une personne en fauteuil ne peut pallier ce manque de visibilité.

La photo 10 démontre bien que le sujet s'est fait dépasser par d'autres personnes, ayant une mobilité parfaite, et qui pourraient se tenir derrière le sujet. L'individu se retrouve au niveau des fesses du reste du public, dans l'impossibilité de voir le spectacle.



*Photo 10.* Mise en situation lors d'un évènement urbain extérieur.

« je me suis placé pour regarder heu l'affaire de ((nom du spectacle)) pis un moment donné y'a des gens qui se sont mis en face de moi alors heu [...] du coup je suis pas bien grand avec le fauteuil roulant du coup ben y'a toute une partie que j'ai pas vu » (P3)

La participation va donc être grandement influencée par la possibilité de voir le spectacle en tant que tel ce qui va influencer l'expérience vécue.

Ainsi, la problématique de la visibilité est à prendre en considération par les organisateurs pour pouvoir offrir une expérience de qualité. Des éléments comme la zone adaptée, l'angle de vision lors d'un spectacle scénique ou encore la gestion de la foule apparaissent alors des paramètres essentiels lors d'une organisation évènementielle.

« l'angle de vision pour la scène ou pour le spectacle là ou pour heuu ce qui se produit [...] la densité de la population qui fait en sorte que t'es pas capable de te rendre ou voir ce qui est là "fêke" tu restes en arrière ou ben alors tu rentres dans le monde. Cecece C'est des options, mais [...] qu'on peut utiliser, mais à bon escient ((ton de la rigolade)) ((rires)) » (P2)

Diverses stratégies peuvent être utilisées pour maximiser la visibilité. Dans cette perspective, certains organismes surélèvent les stands de présentation lors de leur événement, mais ils sont alors davantage en retrait, faisant en sorte qu'une personne avec un fauteuil aura de la difficulté à accéder à la table des produits. La photo 11 montre bien l'impossibilité pour la personne d'accéder aux produits.



*Photo 11. Surélévation de la table de présentation.*

Si à cela s'ajoute la problématique de l'achalandage, nous pouvons penser que la personne se retrouve dans l'incapacité totale de voir ce qui est présenté. 13'33 : « où est-ce-que y'a beaucoup de monde, eux ils voient, mais moi j'peux pas avancer, faut que ce soit haut pour que je vois ce que je veux manger, comme les saucisses » (P1V)

La hauteur des stands peut donc devenir problématique; il faut donc prévoir une solution palliative à ce genre de situation pour ainsi éviter tout sentiment de frustration.

« [...] un ptit accès un peu plus bas qui qui peut faciliter le la vie des enfants, des personnes en fauteuil roulant ou même des personnes de petite taille [...] j'pense que les aménagements, ça a pas besoin de coûter heuu des sommes folles » (p3')



« un petit peu frustré aussi au niveau de au niveau des baraque du marché de Noël [...] en fait ce rebord là m'arrivait à eu près à mon cou ou à ma tête ce qui fait que ben c'était pas évident pour voir les les produits qui étaient exposés » (O)

*Photo 12.* Hauteur des tables de présentation de l'événement.

Il semble que la problématique de la hauteur des stands ne soit cependant pas incontournable, puisque certains organismes réussissent à adapter leur évènement, permettant ainsi une bonne visibilité. « Les tables sont rarement trop hautes, les tables sont à la bonne hauteur. [...] Y'en a quelques-unes, mais la très grande majorité sont à la bonne hauteur » (P2V)

La contrainte majeure est donc l'accessibilité dans son ensemble, et proposer des équipements adaptés permet le « lâcher-prise » nécessaire pour profiter de l'évènement, car la participation est facilitée grâce à ces petits arrangements.

« [...] à mon égard à moi yyy'a rien eu de de difficile [...] je pense qu'ils ont mis effectivement les heuuu l'infrastructure nécessaire en place pour que les gens puissent en profiter. [...] en faisant un plancher avec presque pas d'obstacles, en ayant le souci de recouvrir les fils, les extensions qui vont d'un kiosque à un autre [...] en maximisant le rangement des kiosques à l'intérieur des kiosques [...] qui fait que ça fait des aires de circulation qui sont très grandes. Fait qu'un fauteuil roulant peut très facilement seee se véhiculer donc y'a un souci de de mise en place d'une infrastructure pour minimiser les heuu les écarts qui pourraient être heu produits puis maximiser les interventions des clients qui passent » (P2)

Mettre en place un événement qui offre des infrastructures adaptées est donc aujourd’hui une notion importante si les organisateurs veulent continuer à cibler tous les types de clientèles; car aménager les aires de circulation et faire en sorte que les infrastructures soient accessibles facilitent la participation et renforcent positivement l’expérience pendant l’évènement. Offrir des infrastructures adaptées en rendant l’environnement accessible de façon universelle renvoi à favoriser l’intégration sociale, par le biais de la participation. Effectivement, l’impact de l’environnement physique est intimement lié à l’environnement social, en ce sens qu’il favorise ou limite la participation à une activité, dépendant de son aménagement.

### **6.1.2 L'environnement social**

L'environnement social peut être défini par le type d'interaction qui se crée entre plusieurs personnes. Il peut autant concerner un groupe d'individus se connaissant déjà (famille, ami, etc.) ou tout simplement se développer sur le site.

### ***6.1.2.1 La qualité des interactions avec autrui***

Lors d'un événement, des échanges peuvent se créer, car les individus ont tous le même objectif soit participer à un évènement. Attention toutefois, car ces interactions peuvent autant être des facilitateurs, permettant ainsi de développer un sentiment d'appartenance à un groupe social, que faire obstacle à cette intégration sociale.

#### ***6.1.2.1.1 Réponse aux besoins***

Les interactions avec autrui sont influencées par différents facteurs dont le principal est le besoin lié à l'interaction. Le besoin de se faire aider par exemple implique une interaction déterminante. « heuuu bon je sais pas à quelle place heu que c'est, là je vais le demander heuu je suis pas capable de me rendre à telle place ben je vais le demander» (P2')

De plus, en cas de besoin d'aide, il semble que les participants se disent enclins à demander à la première personne rencontrée de venir les seconder et rencontrent plus souvent qu'autrement une réponse favorable.

« [...] si j'étais vraiment mal pris, [...] je pouvais arrêter quelqu'un pis lui demander, les gens sont gentils quand tu leur demandes [...] ils sont gentils [...] Les gens sont fins. Est-ce que vous pourriez me faire ça? Est-ce que je pourrai avoir tel? oh! ils sont contents là [...] Ils sont vraiment très gentils [...] ça c'est rare qu'une personne va pas aider une personne » (P4)

Bien sûr, ce type de situation s'observe lorsque la personne en fauteuil se déplace seule et que l'obstacle rencontré n'est pas du domaine privé.

« [...] ça c'est c'est toujours apprécié [...] s'il m'arrivait des/un inconveniant un peu plus intime c'est sur que je m'en vais choisir la personne à qui je le demande, mais si c'est juste traverser des chemins de fer ou monter une cote, quelque chose, ça va être n'importe qui peut m'aider, qui va vouloir m'aider » (P1)

Cependant, bien que le monde ne semble pas familier et malgré l'inexpérience de ce genre de situation, c'est avec courtoisie que l'aide va être apportée sur le site.

« Les gens n'ont pas cette compréhension-là, n'ont pas cette réalité-là et ont le désir de bien faire. Mais c'est pas toute le monde qui sont des éducateurs spécialisés, qui sont des infirmières ou, etc donc [...] l'action parfoiiiis fait sourire dans l'mieux ((rires)) » (P2)

D'autres situations sont également observables, comme la compréhension face à une situation difficile et la mobilisation de l'espace pour faciliter la participation des personnes vivant avec une incapacité. « ah oui oui, tu le sens [...] les gens dans une foule sont toujours près hein? mais moi, y'avait un espace devant moi pour me permettre de voir. Les gens sont très gentils [...] moi c'était parfait! » (P4)

Il est cependant possible de rencontrer des situations où le manque de courtoisie devient un obstacle pour la personne en fauteuil, mais c'est bien souvent dû à un manque de sensibilisation et de connaissance de la situation.

« [...], mais souvent aussi faut que je le demande. Si je demande pas bennn (...) y'en a qui sont comme gênés ou veulent pas me brusquer donc tsé bon, y'en a qui prennent les devants pis qui viennent me voir, mais faut qu'j'demande souvent. (...) » (P1)

Dans un événement à caractère commercial, un autre type d'interaction voit le jour; puisque leur objectif principal est de vendre. Les artisans présents sur le site vont

susciter au maximum les interactions avec les participants et attirer leur intérêt sur leurs produits.

« [...] y'a deux façons de le prendre : y'a uu une question de respecter les individus [...] heu de dire bon ben elle veut pas, elle veut pas pis y'a l'aut' volet que je disais, un gens d'affaire ben il va s'arranger pour que heuu si spontanément ça vient pas on va te trouver un clé pour que ça vienne [...]» (P2')

Nous pouvons donc conclure en disant qu'une grande partie des interactions sont créées dans l'idée de satisfaire un besoin, bien que pour la priorité des participants sur un événement soit le plaisir personnel.

#### *6.1.2.1.2 Du respect vers l'intégration*

Il est important de toujours garder à l'esprit que le fauteuil roulant peut apparaître aux yeux des utilisateurs comme une extension d'eux même... « quand tu touches à ma chaise, tu me touches [...] ça y'a des gens, dont moi, qui aiment pas ben ben [...] ben je suis comme ça ((rires)) féke ((rires)) pis je suis capable de mettre mes limites » (P2) ...ou à l'inverse, comme un « objet » dont ils ne peuvent être séparés. « r'garde moi là je suis dans le fauteuil là, jsuis liée au fauteuil jpeux pas me débarquer de d'là, je suis collée là.» (P1)

Ainsi, il est incontournable de demander au préalable si la personne accepte de se faire aider ou si elle peut se débrouiller seule, car les réactions peuvent être différentes d'une personne à une autre. C'est pourquoi aider une personne en fauteuil passe avant tout par un premier contact oral, qui témoigne d'un respect envers la personne qui en a besoin.

« À une personne visuelle, ben tu te présentes premièrement pour dire “je suis telle personne” de demander “bonjour heu est-ce que vous avez besoin d'aide?” là la personne elle va te dire oui, elle va te dire non [...] qu'est-ce que je peux faire pour vous aider? Ahhhh! ça, c'est la LA question. » (P4)

Il faut donc être conscient des différentes situations qui peuvent être vécues par des personnes se véhiculant en fauteuil et faire preuve de bienveillance à leur égard.

« ben c'est-à-dire que socialement ça se fait pas de laisser un mec pourrir en fauteuil roulant dans une situation pas terrible donc heuuuu (...) par défaut j'imagine qu'on me traite comme si j'étais invalide, mais ça c'est pour les mauvaises heuu les mauvaises situations, les gens qui se mettent devant, les les bousculades et puis sinon les gens sont plutôt bien veillants, mais heuuu » (P3)

La prise de conscience quant à leurs conditions sociales a permis de solliciter les espaces publics, les bâtiments, les transports en commun ou encore les entreprises de loisir à développer une accessibilité favorisant la participation sociale des personnes déficientes.

« C'est les barrières sociales [...] le stationnement, ça commence là : l'espace réservé aux personnes handicapées [...]. Les festivals c'est exactement la même problématique au niveau du stationnement t'en as 1000 et 1 qui vont aller là pour débarquer la ptite madame ou débarquer le p'tit monsieur pis qui vont attendre pis ils vont prendre ta place hopp tstststst “j'en ai pour 5 secondes” [...] nan, mais d'l'a marde là, c'est pas vrai pis [...] nan ça ça m'irrite. [...] » (P2)

Certains handicaps ne sont pas visibles et impliquent pourtant une infrastructure particulière; à l'inverse, il semble que la vue d'un fauteuil implique une logique qui stipule que les personnes en fauteuil doivent passer en priorité, alors que ce n'est pas forcément nécessaire.

« j'ai jamais compris pourquoi les fauteuils roulants avaient un coupe-fil [...] Quand je suis debout, personne ne voit que je suis handicapé et c'est le moment le plus important pour moi de pas faire la queue parce que heu j'ai mal, quand je suis en fauteuil je suis confortablement installé et je passe devant tout le monde! » (P3)

Il s'observe tout de même un changement social qui vise de plus en plus l'intégration des personnes vivant avec une incapacité. Cette intégration sociale se renforce notamment grâce aux droits acquis et mis en place pour les seconder dans leur quotidien. Ainsi, respecter une personne vivant avec une incapacité, c'est aussi respecter leurs avantages sociaux.

« [...], mais en même temps jvas te dire, jsuis contente quand y'a un petit plus pour heu heu les personnes, parce que je suis consciente [...] que y'a des personnes qui se fatiguent [...] alors OUI je trouve ça important, sans que les autres chialent, on leur explique que oui on a/ on a droit à certains avantages, mais je suis sûre que y'a personne qui souhaite se retrouver en fauteuil roulant pour avoir les avantages. » (P4)

Les mentalités paraissent donc évoluer et semblent se diriger vers une meilleure intégration sociale permettant de favoriser le sentiment d'appartenance à un groupe social. Bien que les personnes en fauteuil aient encore besoin d'aménagements particuliers afin de favoriser leur intégration, la cohésion de groupe semble limiter l'exclusion sociale. « Après ça c'est la participation quand on a trouvé nos repères, nos modes de de d'adaptation pour être capable de de faire l'activité au même titre que les autres bon ben c'est heuuuu là on est pareil comme eux, on fait partie de la gang » (P2)

Depuis toujours, les groupes sociaux sont composés d'expériences de vie différentes, mais les affinités construites sur des objectifs communs semblent permettre de se sentir faisant partie d'un même groupe et de renforcer son estime de soi. 0'58'51 à 0'59'26 : Le

visionnement de la vidéo de la participation de P1 nous permet de voir une discussion avec une amie de son école, croisée sur le site et de les entendre échanger sur le contenu de l'évènement.

Dans des groupes composés d'individus vivant avec une limitation fonctionnelle, il semble que la cohésion sociale soit très forte surtout lors de situation d'injustice.

« [...] Elles ((en parlant des personnes vivant avec une incapacité physique)) n'aiment pas l'injustice donc ça ça veut dire que heuu lorsqu'une organisation ou un organisateur heuuu les traite avec insouciance et mépris [...] ça marche pas SAUF ((pour insister)) que ça se fera pas directement. (...) heuuu la personne va souvent heuu mobiliser son environnement » (P2)

Il semble important que cette catégorie de clientèle se mobilise lorsqu'une situation déplaisante lui fait face afin d'accélérer les processus d'aménagement, les changements de comportement et pour améliorer leur quotidien. « mais [...] j'ai/ j'ai l'impression d'être toujours tout seule en fauteuil roulant pis pourtant dans mes cours heuu je/ on est 15 %, pis on est (...), mais faudrait qu'on sorte si on veut avoir des services » (P4')

Bien que les individus vivant avec une incapacité soient habitués à se soutenir afin de faire évoluer les comportements sociaux lors d'injustice, il semble que la participation à des évènements renforce le sentiment d'appartenance à un groupe mixte, car les objectifs de chacun sont les mêmes. Malgré les efforts à faire afin de « prouver » au reste du groupe ses capacités, l'acceptation de l'individu porteur d'une déficience semble tout de même se faire facilement. La question du respect envers autrui est une notion essentielle,

car les personnes vivant avec une limitation fonctionnelle vivent encore aujourd’hui des situations où le manque de considération est présent. Ne pas prendre conscience des besoins qu’ils peuvent avoir témoigne dès lors du manque de connaissance lié au phénomène du handicap, ce qui renforce l’exclusion sociale.

#### *6.1.2.1.3 Le manque de connaissance des besoins du public avec limitations*

La compréhension face à l’autonomie d’une personne se déplaçant en fauteuil est à estimer avec soin. Forcer l’aide sans le bon vouloir du ou de la concerné(e) n’est pas une attitude à adopter, car briser l’autonomie d’une personne renvoie à la sous-estimer.

« r’garde je suis capable, mais faut pas, mais faut pas qu’elle le fasse par exemple heuu même si je lui dis non, faut pas qu’elle fasse parce que là je vais lui ((????)) ((Rires) [...] je préfère que les gens me demandent parce que [...] la moindre petite chose que je suis capable de faire j’aimerais qu’on me laisse me/le laisse faire » (P1)

C’est pourquoi quelquefois les personnes refusent d’être aidées pouvant gérer une situation difficile. Parfois l’aide va être imposée, stoppant même le processus de participation.

« Oh oui oui, ça arrive à une place où tu veux regarder supposons une boutique pis les personnes elles te poussent, tu contrôles rien là, mais non non, arrête! ((rires)) arrête là ((rires)) [...] ((rires)) je veux voir heuu ((rires)), » (P4)

Bien que l’aide soit apportée de bon coeur, cela renvoie à une intrusion personnelle dans la vie de la personne en fauteuil. « l’autre élément si les aut’ ils sentent le besoin, [...], mais qu’ils le demandent [...] autrement, on se mêle pas de t’ça [...] c’est vraiment un

élément d'autonomie tout comme je le mentionnais en préalable, la chaise, ça fait partie de moi sauf que les gens veulent toute toujours bien faire et souvent trop bien faire ce qui fait qu'ils sont très intrusifs» (P2)

Il faut donc réussir à prendre conscience que les gestes qui semblent bons pour nous peuvent être perçus d'une mauvaise façon par d'autres.

« Le problème c'est pas qu'on demande "est-ce que tu veux un coup de main", c'est/moi je comprends très bien quand on voit un fauteuil roulant heuuu on veuille aider la personne [...], mais quand la personne dit non, c'est comme quand une femme dit non à un mec, ben nan c'est nan merci, ça va, au revoir » (P3)

La communication est donc un préalable, car le respect passe par l'écoute de la personne et la compréhension de ses besoins. Cependant, ce côté protecteur semble se justifier par la peur qu'il arrive une situation négative à la personne en fauteuil.

« C : qu'est-ce que vous pensez justement de ce côté très très infantilisant

M : le monde a trop peur [...] y'en a beaucoup qui ont trop peur (...) ils ont peur, mais c'est leur insécurité à faire les choses qui se disent [...] Tout d'un coup qu'il arrive ça, qu'est-ce que je vais faire? Qu'est-ce que je vais faire, si elle peut pas/ d'un coup qu'elle peut pas entrer dans l'auto (...) on verra si je le fais pas, on verra [...] c'est un peu ça » (P4)

La méconnaissance de ce type d'incapacité va donc engendrer un contact faussé; mais les personnes avec une limitation fonctionnelle vont sentir si le geste est offert par gentillesse ou tout simplement par acquis de conscience.

« Le problème du fauteuil roulant c'est que [...] les gens, ils sont heuu infantilisant, bé tu te dis le le contact humain, il est faussé [...] y'a un côté, heuu j'fais la BA ((BA pour Bonne Action)) [...] donc j'ai tendance à me méfier de de de ça » (P3)

A contrario, la famille qui évolue avec le contexte de l'incapacité agit d'une toute autre manière. L'habitude de graviter dans un quotidien de contraintes physiques, sociales, etc. semble entraîner une volonté à faire dépasser ses limites à la personne en fauteuil.

« [...] mes enfants, ils sont habitués [...] mes enfants ils ont pas peur pis même des fois ils sont un peu plus "aewille la mère là tsé!" ah oui oui! Pis ils sont habitués comme ça pis c'est parfait [...] c'est c'est parfait c'est bien, ça yé/yé/ y'a de l'air qui circule y'a pas de heuuu y'a pas de peur » (P4)

Il est tout de même possible de rencontrer deux types de comportements lorsqu'il s'agit d'aider une personne en situation de handicap : apporter une aide, même forcée ou à l'inverse une indifférence totale.

Tout comme le monde qui va s'imposer auprès d'une personne en manipulant son fauteuil pour le déplacer à son bon grès, l'ignorance semble être une situation courante.  
 37'39 à 40'09 : Le professionnel ne s'occupe pas de P1 qui attend et fait passer d'autres personnes avant elle (P1V)

« y'a une place je suis allée où y'avait deux files, pis y'avait juste une madame dans ma file à moi en avant de moi, pis quand que la madame elle était passée, ben la femme en arrière d'la table elle est passée seulement avec les personnes à côté de moi. L'en ai passé 2 avant moi j'pense » (P1')

Il est à noter également que les déplacements de groupes lors d'activités peuvent devenir dangereux pour une personne en fauteuil. Les risques d'être bousculé, d'être renversé ou encore de chuter au bas de son fauteuil augmentent considérablement pendant cette migration. « y'a eu une ruée de la foule à l'extérieur du village de Noël heu c'est heu j'ai

vraiment cru que j'allais être renversée ou que on allait me piétiner dessus, c'était assez impressionnant » (P3<sup>4</sup>)

Dans ce genre de comportement, l'ignorance envers la personne peut être justifiée par la difficulté à voir le fauteuil à cause de l'achalandage dans une même zone d'activité, mais il arrive également que certains ne tiennent pas à aider volontairement une personne en difficulté. « nan, mais ceux, cccc, ceux qui veulent pas nous aider, ça paraît [...] ils passent plus loin ou bien ils nous regardent carrément pas » (P1)

Des comportements à l'extrême sont donc observables lorsqu'il s'agit d'apporter de l'aide à une personne en difficulté. C'est pourquoi, afin de faciliter leur autonomie et leur intégration sociale, des droits spécifiques (accessibilité universelle, par exemple) et des équipements spécialisés (rampes d'accès, élévateur, par exemple) sont de plus en plus mis en place..

## **6.2 La qualité de l'expérience liée à la logistique**

Dans cette section,, nous allons discuter de l'impact que peut avoir la logistique sur la qualité de l'expérience.

### **6.2.1 La logistique personnelle**

La logistique personnelle est une étape de préparation à la participation, destinée à anticiper ce qui va ou peut être vécu une fois sur le site En anticipant ce qui peut arriver,

l'individu se protège afin d'éviter toutes contraintes qui pourraient nuire au bon déroulement de sa participation.

#### ***6.2.1.1 L'anticipation de l'accessibilité***

Lorsqu'il est question d'individus vivant avec une incapacité physique, une logistique personnelle est nécessaire en amont de la participation. Essayer de prévoir le maximum de paramètres pour maximiser son autonomie nécessite une réflexion.

L'anticipation que font les personnes de l'accessibilité, que ce soit en termes d'infrastructures adaptées que du site en lui-même, influence grandement le processus de participation.

« [...] des ptites affaires qui des fois te, tu te dis « oui, mais là comment je vais m'arranger [...] jvais prendre un taxi pour aller à l'autre château. [...] est-ce qu'il va ya voir dla neige? Tsé y'a beaucoup d'élément que je contrôle pas pis jme dis bon ok je laisse aller”(P4)

Les contraintes météorologiques sont un bon exemple quant à la nécessité d'anticiper le moindre obstacle, car ce genre de contraintes relève du domaine de l'imprévisible (changement de temps inopiné par ex.), qui plus est lorsque l'événement se déroule en hiver. Ainsi, nous comprenons ce que peut représenter le contact des mains avec le froid afin de faire avancer le fauteuil. Ceci constitue toute une logistique qui peut influencer le processus de décision, et ce, jusqu'à la dernière minute.

« Je commence déjà à penser par exemple « ah! Je vais peut-être m'apporter des “hot shot” pour mettre dans mes mitaines [...] maintenant qu'on a dit la date [...] c'est sur y'a un laisser-aller, mais y'a des choses de préparations au cas où comme ça là » (P4)

De plus, outre le froid ressenti, la problématique de l'accessibilité des aires de circulation urbaines en hiver en est une autre. « moi j'suis en fauteuil manuel, tsé quand y'a de la neige là, faut penser qu'est-ce qui arrive, mais heuu est-ce que la rue est bien [...] elle est tu déneigée, ça doit! Donc on a pas de problèmes » (P4')

Dans certaines circonstances, l'individu fait même le choix de ne pas se déplacer. Alors qu'il est habitué à certaines activités, les problématiques rencontrées d'année en année semblent le décourager avant même d'être rendu sur le site. « j'y vais plus à chaque année parce que c'est ça, y'a beaucoup de monde, c'est le soir, ils sont nombreux, y'a plus de monde, c'est plus large, où je vais manger » (P4)

Une avancée notable est tout de même à souligner dans le domaine de l'accessibilité : le transport adapté. « y'a 15 ans en arrière [...] le transport adapté il existait pas là » (P2). D'autres contraintes s'observent tout de même dans ce contexte et en particulier les difficultés liées à la réservation et à l'horaire.

« y'a aussi le transport qui est pas évident [...] faut réserver 2 jours, 2 jours d'avance et après/après 10h30 y'en a plus. Si je veux revenir à minuit, si je veux profiter du beau temps pis flâner un peu au centre-ville et revenir à minuit, oublie ça » (P1). Les individus doivent donc se plier aux exigences du service de transport adapté et doivent même dans certains cas écourter leur participation en raison des contraintes des horaires des autobus.

Les dimensions de l'accessibilité font donc d'une logistique personnelle importante pour des individus vivant avec une incapacité physique, pour maximiser leurs possibilités de participation. Pouvoir se déplacer jusqu'au site et y circuler sont des paramètres essentiels, mais nécessitent une préparation personnelle, afin de pouvoir pallier, si nécessaire aux contraintes rencontrées. D'autres éléments, pouvant faire obstacle à une bonne accessibilité, comme le facteur météo, sont à penser également; c'est pourquoi, cette logistique ne peut être optimale si elle n'est pas combinée à une bonne logistique organisationnelle, sur laquelle les participants n'ont aucun contrôle.

### **6.2.2 La logistique organisationnelle**

La logistique concernant l'accessibilité visuelle et physique est incontournable afin de favoriser la participation sur le site et ainsi faire vivre une expérience de qualité. C'est pourquoi, l'impact d'une telle logistique inclut la mise en place d'une bonne information en aval (grâce aux différents médias), sur le site de l'événement, ainsi que de l'accueil.

#### ***6.2.2.1 L'information***

Afin d'optimiser au maximum la participation sur un évènement, les organisateurs se doivent de fournir une bonne information relative à leur événement en aval et sur le site. Par information, nous entendons ici la diffusion par les organisateurs, leurs partenaires, ainsi que les différents organismes qui gravitent autour de l'organisation, des différents éléments utiles à la planification de l'événement. Cela peut inclure par exemple, les horaires de transport, les différentes sections routières bloquées pour l'événement, la

programmation générale, etc. Cette phase d'opérationnalisation est essentielle pour le bon déroulement des activités, car il semble qu'une mauvaise information puisse influencer directement la participation.

« [...] l'office du tourisme nous avait assuré que le spectacle heu devait avoir lieu sur place [...] où avait lieu le marché de Noël et que c'était sous le chapiteau heu chauffé [...] du coup heu on est venu à l'avance [...] on les regarde s'échauffer pis on les a vu partir. Donc c'était pas sur la place, c'était pas sous le chapiteau [...] je pense que oui quand y'a un évènement de ce genre, ce serait peut-être pas mal d'informer les gens de l'office du tourisme heu parce que ((rires)) pour le coup heu on a été un peu surpris on va dire ça! » (P3)

L'utilisation des outils de communication (radio, journaux, Internet, réseaux sociaux, programmation de l'événement, etc.) permet aux potentiels visiteurs de trouver l'information sans avoir besoin de la chercher et ainsi obtenir des détails sur le déroulement de l'évènement.

« En tout cas, ils en parlaient beaucoup, pis ils disaient ça allait être intéressant pis [...] à la radio ils parlaient beaucoup de toutes les chefs cuisiniers qui allaient avoir pis toute ça fak je le sais pas assez, j'suis pas encore assimilée sur ce qui va y avoir d'autre » (P4)

De plus, tous les organismes susceptibles de graviter autour de cet événement vont être sollicités; les transports en commun, les organismes reliés à l'aménagement urbain, etc. « j'ai appelé pour le transport adapté [...] pis le monsieur, "oh y'a des navettes, y'a des navettes" il savait pas [...] il était pas bien renseigné [...] on lui avait pas donné toute l'information. (P4) »

Pour une clientèle ayant le besoin d'un transport adapté, l'information fournie par le biais de tous les outils de communication doit être précise et claire. Donner des précisions sur les infrastructures mises en place, va également permettre de rassurer les personnes à l'avance ou, à contrario, leur permettre de s'arranger en conséquence.

« plus d'informations pour que les gens sortent [...] que les navettes soient mieux indiquées, parce que moi on m'a dit à ((nom de l'organisme qui s'occupe des navettes)) que les navettes étaient adaptées [...] que les endroits de coin où ils viennent nous chercher soient bien indiqués [...] comme ça t'appelle on te dirait « ok, moi j'suis dans la vieille ville, je vais être à tel endroit, parce que c'est nommé, on appelle ça un point de chute ((rires))) » (P4')

De plus, il est important de préciser les infrastructures adaptées, et ce, dès la lecture du dépliant informatif. « Je reçois les dépliants par courrier, mais c'est pas écrit nécessairement que c'est adapté. Tu vois les logos fauteuils roulant où est-ce que y'a des toilettes [...], mais pas plus. » (P1)

En plus d'une bonne diffusion de l'information, la formation de tout le personnel qui souhaite s'investir dans l'événement est essentielle, car arriver sur un site et recevoir les bonnes informations rassure encore une fois le public face aux divers questionnements qu'il pourrait avoir.

« Il faut sécuriser les gens en fauteuil roulant [...] faut les sécuriser. “[...] oui il va y avoir des toilettes, oui vous allez être bien informés,” tsé là, les sécuriser sur leur/comment on va [...] organiser les choses pour eux autres là [...] je crois que c'est ce qu'il manque [...] j'ai pas l'impression qu'on dit beaucoup les choses qu'ils peuvent faire » (P4')

L'absence de personnel sur le site peut inquiéter le public qui se retrouve laissé sans la moindre information en cas de problème ou de questionnement.

« j'avais l'impression qui y'avait personne de l'organisation sur le sur le marché de Noël [...] ‘fin si y'a quelqu'un qui se fait mal, est-ce que y'a quelqu'un qui a une trousse à pharmacie quelque part? [...] normalement sur ce type d'évènement j'imagine qu'il doit y avoir les pompiers quelque part [...] j'avais vraiment l'impression qu'on était lâché dans le vide » (P3)

Ce sentiment d'abandon sur un évènement engendre une frustration pour le public; il faut donc réussir à ajuster le degré d'encadrement sur un événement dépendant de son ampleur.

#### **6.2.2.2 L'accueil**

Il est important de pouvoir accéder à des informations, et ce, même rendu sur le site. La mise en place d'un accueil à l'entrée de l'événement semble être un bon soutien à la diffusion de l'information.

« au niveau [...] de l'accueil au niveau de la table pour les billets, je dirai que c'est c'est bien fait aussi dans le sens que y'avait une table [...] la personne on voyait clairement qu'elle était là pour répondre aux questions heuu donner des informations donc nécessaires pour acheter le billet pis les autres éléments [...] c'est la clé d'entrée. C'est la serrure fêke si t'as pas la bonne clé là, tu rentres pas. Heuu ça fait que heuu c'est très très très important c'est la photo du festival, en avant-première » (P2)

Il semble important d'offrir au personnel de l'accueil une formation sur les techniques d'approche afin de le sensibiliser au public vivant avec une limitation fonctionnelle.

Effectivement, leurs besoins peuvent être quelque peu différents, c'est pourquoi sensibiliser son équipe sur l'approche à avoir à leur contact semble incontournable.

« mais au moins on leur donne une formation, juste [...] vous rencontrez une personne, on demande "est-ce que vous avez besoin d'aide?" et la personne elle peut dire oui ou elle peut dire non, si elle dit non vous la laissez faire et si elle dit oui, qu'est-ce que vous allez poser comme question après? [...], mais oui je pense que des cours de sensibilisation doivent se donner. » (P4)

La première approche d'un évènement se fait donc à l'entrée du site et il est important d'offrir un service de qualité. Il est toujours agréable d'avoir une réponse à ses questions et de pouvoir se faire aiguiller quand la situation le demande.

« au niveau du stationnement ça a ben été parce que y'avait heuuu les préposés qui étaient responsables donc heu on a pu leur poser des questions voir où c'était pis comment on pouvait y aller, quel chemin on pouvait emprunter y'en avait pas beaucoup, mais heuu le préposé aux stationnements justement pouvait nous orienter heuu vers les endroits appropriés. Féke ça c'est très bien donc y'a un souci de l'accueil. » (P2)

Une bonne information permet donc de mettre le public à l'aise, car des préposés sont présents afin d'aider à résoudre les problèmes potentiels qui pourraient survenir ou les questionnements sur le déroulement des activités.

### **6.3 Les bénéfices retenus**

Chaque participation apporte son lot de connaissances, et ce, peu importe le type d'activités. Les bénéfices sont tout simplement issus du bilan positif et/ou négatif que les participants ont pu établir. Il peut sembler étrange qu'une expérience négative soit

bénéfique et pourtant cela va permettre à long terme de mieux cibler les besoins à satisfaire.

### **6.3.1 Le bilan de l'expérience révélé lors du retour d'expérience**

Tout d'abord, il est à préciser que cette partie-ci est alimentée spécifiquement par des extraits de l'entrevue concernant le retour d'expérience des répondants. Ainsi, l'analyse de données permet de dégager des éléments pour ce qui est du bilan que les personnes font de leur expérience, tant en terme d'appréciation de l'événement que des éléments contraignants auxquels ils ont pu être confrontés lors de leur participation.

Ainsi, bien que certaines activités de la programmation principale ne présentaient aucun intérêt pour trois des sujets, chacun d'entre eux a tout de même réussi à prendre du plaisir grâce aux diverses animations présentées sur le site.

Par exemple P1 a vécu une situation désagréable, car il ne se rendait pas au stand de présentation par manque d'accessibilité de celui-ci... 40'49 mn : « Je me rends pas. J'aurai ben aimé, mais la scène est trop loin. » (P1v)

...le professionnel s'est alors déplacé jusqu'à lui pour présenter ses produits, permettant ainsi de le faire participer au plaisir de goûter ses douceurs artisanales.

57'08 mn : « Ça goûte le ciel!!! » (P1v)

Les répondants semblent avoir passé de bons moments sur leur événement respectif. Malgré certains inconvénients (comme la météo), des émotions positives ont été

générées par les activités, témoignant du plaisir qu'ils prenaient à participer. 27'31mn : « Moi là, j'ai mes hot-pads, mes bas de laine, mes combines de neige, mes mitaines, ma tuque, la vie est BELLE!!! » (P4v)

Il semble donc que malgré les diverses situations désagréables que peuvent rencontrer les participants, ils trouvent tout de même de quoi satisfaire leurs attentes de participation et réussissent à vivre une expérience positive. P3, par exemple, a été privé de l'animation par la faute d'une mauvaise information concernant l'animation principale. 11'27 mn : « Vu qu'on a été privé de la marche, ça devient tout de suite moins intéressant. En plus c'est une parade, c'est même pas un spectacle. » (P3v)

Pourtant, bien qu'il semblait de ce fait désintéressé de l'événement, une animation de mime lui a tout de même permis de prendre du plaisir en le faisant rire. Ainsi, les animations secondaires semblent tout aussi importantes dans le processus qui mène à vivre une expérience de qualité. 4'38mn : « Oh! C'est l'fun!!! » ((en parlant d'une activité secondaire de glissade)) (P4v)

Enfin, des émotions comme la nostalgie peuvent également permettre de générer le souvenir d'une expérience positive déjà vécue, augmentant de surcroît le désir de revivre ce souvenir une seconde fois. 16'45 : « Oh! Ben ça, ça me tente par exemple! Des Wang Tang frits, c'est bon ça! Ma mère m'en faisait » ((intonation mêlée de joie et de nostalgie). Il faut donc comprendre que l'accessibilité à l'expérience est une

résultante de diverses émotions positives (joie, nostalgie, émerveillement) et négatives (frustration, mécontentement, etc.) qui s'entremêlent lors de la participation in situ.

Bien que l'appréciation in situ mette en lumière les aspects positifs et négatifs de l'évènement, il semble important de prendre en compte les facteurs mis en lumière quelques jours après la participation pour comprendre la qualité de cette expérience.

Dans cette étude, il semble que malgré quelques obstacles rencontrés, les commentaires des participants dénotent que l'expérience qu'ils ont vécue est tout de même positive.

Il semble donc que les aspects positifs vécus lors de la participation sont les plus essentiels. Bien sûr, dans toutes les activités participatives, il y a un moment qui va nous marquer plus que d'autres. Les moments marquants, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont des moments gravés dans notre mémoire et figés dans nos souvenirs qui témoignent de la qualité de l'expérience.

« c'est toujours marrant de danser en fauteuil roulant [...] ils ont pris le fauteuil et ils m'ont mis sur la scène [...] avec les musiciens qui qui du coup heu 'fin jouaient aussi avec moi heu et et le fauteuil donc ça c'était un truc assez sympa [...] 'fin même si je m'y attendais pas et que ça m'a un peu surpris qu'on prenne les roues paf! Allez, tu montes sur la scène! » (P3)

Le degré de participation lors de l'évènement semble également pouvoir engendrer des situations exceptionnelles qui améliorent la qualité de l'expérience. « [...] on est allé voir ((nom du chanteur)) et c'était super, mais je le savais pas dans cette foule-là je savais pas rien hein! c'était extraordinaire!! Ouais ouais c'était vraiment l'fun » (P4)

Il semble enfin que si la participation ne génère pas d'expérience inoubliable, alors les moments marquants seront aussi éphémères que l'évènement lui-même : le lendemain, la vie reprend son cours comme si la participation n'avait jamais eu lieu. « j'ai pas eu vraiment le/d'émotions spéciales [...] r'garde là, le lendemain, le dimanche là heu, c'est comme si il s'était rien passé ((pointe de déception dans la voix)) » (P1')

Ainsi, se souvenir d'un moment particulier renforce la qualité de l'expérience, surtout si le moment a généré des émotions positives. Mais il faut que les participants contribuent au développement et à la création de leur propre expérience, afin de fixer le souvenir.

« C'est un champ qui est très vaste, mais qui est emprunt de (...) de proximité, de réalité, de moment présent. [...] heuuu puis pour que l'expérience puisse être définie comme une expérience il faut être capable de la sortir, de la contextualiser pis d'y faire parler [...] c'est d'être capable donc de [...] lui donner un sens [...] pis l'expérience ben pour moi c'est l'intelligence de la réutiliser ce qui malheureusement n'est pas toujours le cas » (P2)

Notre vie se construit grâce aux différentes expériences que nous pouvons vivre. Les expériences construisent nos connaissances et orientent notre façon d'agir et de penser. Peu importe si elles sont négatives ou positives, elles nous sont utiles à la compréhension de ce qui est bien ou non. Cependant, il est essentiel de les communiquer à son entourage, car l'expérience se crée également par le partage avec autrui.

L'impact et la signification de l'expérience qu'en font les participants sont également différents selon le contexte. De plus, ce processus semble pouvoir se produire qu'une fois la participation terminée et lorsque l'individu se remémore son expérience. « peut-être que je vais avoir une surprise en revenant pis que jvais dire "ah nan c'était bien" [...] tsé on dit aussi maintenant que ça prend une expérience "wouahooooo"!!» (P4)

L'expérience semble donc être une notion qui se crée en temps réel d'où la difficulté de réussir à la contextualiser. Le caractère éphémère de l'expérience en temps réel rend donc complexe l'étude de ce phénomène, mais il est nécessaire de l'analyser, pour pouvoir réussir à construire la résilience au travers de ces expériences.

« heuuuu une expérience qui n'a pas de connotation dans le futur c'est quelque chose de vide [...] on peut même pas parler d'expérience à ce moment-là pour moi [...] ta vie/t'as vécu un moment [...] c'est tout et c'est très égoïste, il ne sert qu'à toi [...] l'expérience c'est ça, c'est d'être capable de [...] d'analyser deeee décortiquer heuuuu l'action en toute circonstance, en tout évènement heuu pour être capable de regarder c'que ultérieurement heuu ça peut vouloir dire heuu donc faut cont/faut contextualiser » (P2)

Ce qui semble encore paradoxal avec la notion de l'expérience, c'est que la participation est un processus égoïste, propre à chaque individu; et pourtant l'expérience, qui représente la résultante de la participation, se construit également par le biais du partage. Ainsi, le moment présent ne sert qu'à soi-même, alors que le résultat de ce qui est vécu est utile pour autrui.

Nous pouvons confirmer que les nombreux critères qui entrent dans la création de l'expérience sont à la fois importants à prendre en compte et compliqués à analyser. En partant du processus de motivation et en passant par la réalisation de la participation, nous avons mis en lumière que la notion d'expérience est difficile à décrire avec précision. L'omniprésence de la subjectivité qui la construit rend difficile son analyse. Les critères dont il faut tenir compte sont nombreux et variés, car ils se trouvent

interreliés avec le caractère et la personnalité de chaque individu. L'expérience apporte cependant d'importants atouts de vie qui jouent un rôle important dans la construction identitaire de chacun.

Il est essentiel de garder à l'esprit qu'aménager l'environnement physique est primordial. Effectivement, il se positionne comme le point central de cette étude, qui rend possible ou non la participation des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle. Son influence sur l'environnement social est claire, puisqu'il agit directement sur le degrès d'autonomie de chacun lors de la participation et sur le type d'expérience qui a été vécue, dépendant des types d'infrastructures présentes sur le site.

## **Chapitre 7 : Discussion**

Cette section vise à discuter de la portée des résultats au regard de la recension des écrits et du cadre théorique présentés au début de cette étude. Dans un premier temps, nous rappellerons la question de recherche puis nous effectuerons un retour sur la revue de littérature afin de mettre en exergue les dimensions communes ainsi que les divergences relevées au cours de l'analyse. Cette démarche nous permettra de mettre en perspective les facteurs facilitant ou contraignant la qualité de l'expérience au regard du cadre théorique, pour finalement aboutir à la présentation de quelques recommandations pouvant aider à améliorer l'accessibilité à l'expérience.

Le présent mémoire visait à répondre à la question de recherche suivante : dans quelles mesures l'environnement va-t-il influencer la qualité de l'expérience des personnes vivant avec une incapacité, puisque leur expérience dépend de ce facteur comme facilitateur de leur participation? À cette question de recherche s'ajoute des objectifs visant à identifier et à décrire les facteurs facilitants et contraignants la participation des personnes vivant avec une incapacité lors d'évènement urbain extérieur, ainsi qu'à comprendre les facteurs incontournables que les organisateurs doivent mettre en place afin d'offrir une qualité d'expérience optimale et ainsi réduire les inégalités sociales.

### **7.1 La discussion des résultats au vu de la revue de littérature**

Cette étude s'est construite autour de huit entrevues et quatre enregistrements vidéo (appuyées par des photographies). Les quatre premières entrevues nous ont permis de mettre à jour des dimensions essentielles des expériences passées des participants et ainsi comprendre de quelle façon l'expérience qu'ils ont vécue a été générée; alors que les quatre dernières permettaient un retour sur l'expérience vécue en temps réel. Les enregistrements vidéo, eux, ont permis de capturer cette expérience en temps réel, lors d'une participation à un évènement urbain extérieur et ainsi comprendre le degré d'accessibilité à cette expérience. Cette approche a donc permis de cerner en profondeur l'expérience vécue par les participants. Comme précisé au chapitre 5, le nombre de participants interrogés ne peut nous permettre d'atteindre une saturation des données, au regard de l'ampleur de la tâche et des ressources disponibles dans le cadre d'une maîtrise, mais cette étude apporte tout de même un éclairage intéressant sur la question de la qualité de l'expérience des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle lors d'un évènement urbain en reprenant le modèle proposé par Fougeyrollas.

Les résultats de la présente étude ont confirmé de nombreux points mis en exergue lors de notre recension des écrits. L'une des plus importantes est la dimension de l'environnement et l'influence qu'elle peut avoir sur la participation des individus vivant avec une limitation fonctionnelle. Effectivement, cette dimension est de loin la plus présente dans cet écrit et les participants s'accordent à dire qu'une mauvaise gestion de

l'environnement lors d'évènements urbains extérieurs influe considérablement sur la qualité de la participation sociale.

L'environnement, nous l'avons déjà précisé, se compose des dimensions suivantes : le macro environnement, le méso environnement et le micro environnement (Fougeyrollas, 2010). Chacune de ces trois dimensions est interreliée et peut autant devenir un facilitateur qu'un obstacle lors de la pleine réalisation des habitudes de vie, soit les activités courantes et les rôles sociaux.

Les parties suivantes visent à discuter de l'influence des facteurs environnementaux, lors de la réalisation de la participation à un évènement urbain extérieur, par des personnes vivant avec une incapacité motrice.

### **7.1.1 Le macro environnement**

Nous avons fait le choix de commencer par cette dimension, car elle correspond aux politiques régissant l'offre (dans notre cas de loisir) (Fougeyrollas, 2010). Cette dimension est essentielle lorsqu'il est question d'organiser un évènement extérieur. Effectivement, les politiques mises en place au vu de rendre notre société plus inclusive et ainsi réduire les barrières individuelles (Devine & Wilhite, 2000) sont aujourd'hui de plus en plus nombreuses, car chaque pays, et parfois même province d'un pays, adapte lesdites politiques afin de les orienter suivant leurs besoins.

Nous l'avons soulevé dans la recension des écrits, mais la loi du 11 février 2005, pour *l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* est un point de départ juridique marquant en France ces changements sociaux. Cette politique aborde cinq points principaux dont l'un est dédié à la mise en place d'une accessibilité généralisée. Ainsi, depuis 2005, tout organisme souhaitant développer des projets publics ou privés en France doit se conformer à cette loi. Les résultats de cette étude nous prouvent qu'il est encore difficile de trouver des environnements accessibles à tous. Bien que dans cette étude cela puisse se justifier par le caractère urbain des évènements extérieur et l'impossibilité de « rebâtir » aux normes universelles la ville dans laquelle se déroule l'évènement, il n'en reste pas moins que les répondants sont d'accord pour dire que le site de l'activité se doit d'être étudié au préalable.

Ainsi, et en accord avec le guide d'accessibilité universelle éditée par la ville de Québec (Odgers et al., 2010), les quatre participants mentionnent l'importance de faciliter la participation des personnes vivant avec une incapacité en précisant que la politique d'accessibilité universelle est aujourd'hui indispensable au bon développement d'un environnement adapté et accessible à tous. Ils soulignent également que les plus grands obstacles rencontrés durant leurs diverses participations (incluant celle réalisée pour cette étude) concernent principalement les infrastructures vouées à faciliter les déplacements et l'information relative à l'évènement (en amont et en aval). À ces

constations, il semble important de mentionner que le guide d'accessibilité de Québec offre un parfait cheminement quant aux étapes à suivre lors d'une organisation évènementielle et précise que « penser de façon universelle » commence dès la conception de l'évènement. À cela, Getz (1991) précise qu'il faut analyser l'environnement choisi pour le déroulement de l'évènement avant même de fixer de quelconques objectifs et que cette analyse est nécessaire afin de définir les facteurs qui peuvent affecter la demande et l'organisation. Cependant, les participants de cette étude semblent devoir bien souvent s'adapter aux différents obstacles présents sur le site pour pouvoir participer au même titre que les autres individus. Ainsi, cinq objectifs décrits dans le guide de la ville de Québec (Odgers et al. 2010, p.114) et définis par les répondants comme pouvant influencer la participation sont à mettre en place afin de maximiser la participation des individus :

- Faciliter la participation des personnes ayant des incapacités aux évènements spéciaux extérieurs ;
- Offrir un cheminement sans obstacle et un accès aux services ;
- Permettre un accès sécuritaire aux lieux (tant au niveau des transports en commun que des transports individuels) ;
- Informer à l'avance la population du degré d'accessibilité, des aménagements et des services mis en place ;

-Installer une signalisation claire et facile à comprendre pour assurer un cheminement sans obstacle vers le site de l'évènement (Odgers et al., Guide pratique d'accessibilité de la ville de Québec, 2010).

Ces cinq objectifs visent donc une accessibilité universelle à l'environnement entourant l'organisation de l'évènement et se positionnent en tant que facilitateur à la participation sociale.

Les résultats de la présente étude mettent en évidence que le facteur primordial à considérer lors de l'organisation d'un évènement urbain extérieur est le choix du site. Il est donc un préalable lors de la planification et les résultats de l'analyse nous le démontrent bien. Des dimensions comme le dénivelé du site peuvent devenir très rapidement une situation handicapante pour des personnes se déplaçant en fauteuil (comme nous le témoignait l'un des participants). C'est pourquoi faciliter le déplacement lors de telles organisations est un incontournable, car bien que la participation soit une dynamique entre la volonté individuelle, la motivation, l'intérêt et la capacité (Hjelle & Vik, 2011), il n'en reste pas moins qu'un site mal agencé fera obstacle à la participation des individus n'ayant pas ses pleines aptitudes. Williams, Vogelsong, Green, et Cordell (2004) précisent d'ailleurs que les terrains inégaux en terme de surface du sol présentent un des plus grands défis lors d'activités extérieures.

Chen et al. (2011, p. 896) spécifient également que les sols sont la première cause d'accidents et les obstacles rencontrés au sein de l'environnement la seconde;

effectivement les auteurs spécifient que 70,5 % n'utilisent pas les sécurités sur les fauteuils, tout comme certains des répondants (Chen & al, 2011, p.895). Ainsi, l'association du fauteuil et de l'utilisateur, combinée aux obstacles environnementaux entraînent un grand risque de chutes et de basculements: 95 % de ces chutes et basculement étant dus à la non-utilisation de ces sécurités (Chen & al, 2011, p. 895). Ainsi, la logistique organisationnelle adoptée par les coordinateurs d'évènements va avoir comme dimension principale l'obligation professionnelle de résoudre les différents obstacles qui pourraient entacher la participation des individus.

Finalement, les deux dernières dimensions de l'environnement, à savoir les dimensions méso environnementales et micro environnementales vont être, quant à elles, directement influencées par la qualité de la mise en place par les organisateurs de l'évènement.

### **7.1.2 Le méso environnement**

Le méso environnement correspond, d'après la définition qu'en donne Fougeyrollas (2010), à l'adaptation de l'offre. Plus précisément, cette adaptation concerne les infrastructures liées au site ainsi que les facilités destinées à offrir un « lâcher-prise » (c'est-à-dire la possibilité de participer et de profiter de l'évènement) et ainsi offrir une expérience de participation positive aux participants.

À l'évidence, les répondants sont d'accord pour dire que toute personne se déplaçant en fauteuil lors d'un évènement urbain extérieur fait face à plusieurs obstacles qui nuisent bien souvent à leur participation. Ainsi, les difficultés majeures et communes aux participants sont le revêtement du sol et les caches-câble installés sur le sol. Les répondants de cette étude ont tous vécu des obstacles en lien direct avec le revêtement du sol : gazon, gravelle, boue, roches, sable, paille, pavés, tapis de feutre. Bien que cela puisse paraître futile, il est une dimension primordiale pour le bien-être des participants, car rappelons que cela peut influer sur la qualité de l'expérience. Les quatre répondants de cette étude mettent d'ailleurs de l'avant les difficultés à se déplacer lors d'évènements extérieurs, précisant que bien souvent, il faut faire face à des changements de surfaces du sol ou encore des tapis de feutre visant à contourner ces obstacles (qui finalement ne semblent rien changer à cette contrainte). À cela, ajoutons également le danger que cela peut occasionner, car les roues fines des fauteuils peuvent se bloquer dans la gravelle et provoquer le basculement de la personne. Tous ces éléments mis en exergue prouvent combien l'accessibilité d'évènements urbains extérieurs est à mettre en place. Effectivement, nous pouvons imaginer la difficulté de circuler sur un sol meuble ou le danger d'un sol jonché d'obstacles. De plus, certains éléments propres à la ville ne peuvent être changés malgré l'altération qu'elle peut apporter sur la santé (pavés qui couvrent les rues, tracks de chemin de fer par ex.) et c'est aux organisateurs de

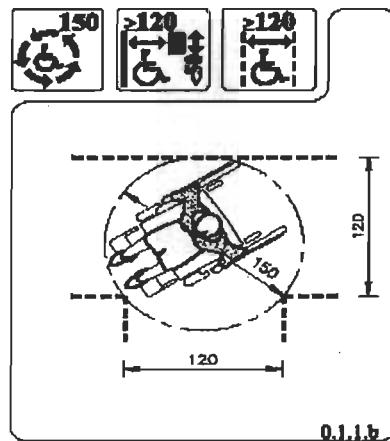
l'évènement de réfléchir aux solutions optimales pour rendre accessibles les zones faisant obstacle aux déplacements.

Enfin, mis en place afin de cacher les gros câbles qui traversent bien souvent le site de l'évènement pour des raisons techniques (sons, lumières, etc.), le franchissement des caches-câble relève souvent du défi. Le choix du matériau utilisé dans la confection de ce cache est souvent trop rigide et les dénivélés trop abrupts. Pourtant, P2 a vécu une solution palliative à cet obstacle. L'installation d'un tapis, en matière semi-rigide, couvrant les câbles lui a permis un franchissement sécuritaire et non contraignant. Contrairement à la nécessité de « faire du deux roues » ou d'être aidé comme les autres répondants, P2 n'a subi aucun désagrément de cet ordre et a pu profiter de son évènement en parfaite autonomie. Sachant que le fauteuil peut être considéré chez certains répondants comme une amélioration d'eux-mêmes permettant de retrouver leur autonomie et en accord avec Mortenson, Miller et Auger (2008), il paraît fondamental d'offrir un environnement sans obstacle, au risque de créer une exclusion sociale. La littérature existante stipule d'ailleurs que le facteur déterminant qui permet de participer à une activité pour des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles est la qualité des équipements spécialisés (ou d'adaptation) nécessaires à la participation (Williams et al., 2004). Il paraît clair que la participation est influencée au prime abord par la possibilité d'utiliser les pleines capacités du fauteuil. De ce fait, la nécessité de prendre en compte les relations entre les aptitudes des personnes et les caractéristiques du milieu

dans lequel se déroule un évènement (Fougeyrollas, 1995) va être une étape primordiale lors de la planification. Cette étape va permettre aux organisateurs de déterminer la meilleure façon d'utiliser les paramètres physiques de l'environnement afin de maximiser les infrastructures en vue d'offrir une accessibilité optimale sur le site, encourager la visibilité des activités et l'utilisation des attractions (Getz, 1991).

Lors d'organisation à caractère évènementiel, les répondants à notre étude tombent d'accord sur l'impact du fort taux d'achalandage qui s'associe souvent à ce genre d'évènement. L'achalandage est bien souvent un obstacle auquel il faut faire face et qui peut s'avérer encore une fois dangereux pour des personnes se véhiculant en fauteuil. Les participants spécifient qu'il n'est pas rare d'observer des comportements d'indifférence de la part d'autrui, face aux obstacles qu'ils peuvent rencontrer sur un évènement urbain extérieur. Bien que cela puisse se justifier par le manque de visibilité du fauteuil, il n'en reste pas moins que les risques de se faire bousculer et donc de chuter augmentent considérablement lors de déplacements de groupes. D'ailleurs, les accidents de contact sont la seconde cause d'accidents (6,8 %) (Chen & al., 2011, p. 892); P3 précise bien que lors de sa participation, un mouvement de foule vers l'extérieur du site de l'évènement a bien failli le renverser. De plus, les opérations dangereuses comme slalomer entre les individus représente la troisième source d'accidents (5,4%) (Chen & al., 2011, p. 892). La figure ci-dessous détermine l'espace nécessaire à la manipulation

d'un fauteuil et aide à prendre conscience que les aires de circulation se doivent d'être assez larges surtout lors de manifestations de grandes ampleurs.



*Figure 4. Aire de rotation d'un fauteuil manuel*

Ainsi, offrir des facilités de déplacement, grâce à des aires de circulation suffisamment larges permet de désengorger l'évènement, de faciliter les migrations de population en optimisant le confort des déplacements entre les différentes zones d'activités.

Lorsque des personnes circulent en fauteuil, le fort taux d'achalandage est également problématique pour la bonne visualisation de l'évènement. Les répondants semblent tous avoir vécu ce type de situation au moins une fois lors d'une participation: Getz (1991) définit les évènements culturels comme étant une activité de spectateur. Nous pouvons donc comprendre que l'objectif principal est de participer à ces activités. Seulement, l'achalandage sur le site va bien souvent obstruer la vue des personnes en fauteuil.

Rappelons que la hauteur d'un individu se véhiculant en fauteuil se situe en moyenne à 130 cm, soit la taille d'un enfant de 8-9 ans. Standardiser les mesures lors de présentation sur des stands, prévoir un espace réservé aux personnes ayant des incapacités ou encourager des chemins alternatifs accessibles sont autant de solutions pouvant préserver la visibilité.

Il semble que ce genre de facilités nécessite une logistique à prévoir dès la « planification papier ». Les deux types de situations ont été observés lors de l'expérience in situ de P1 et P3. À l'inverse, P2 et P4 n'ont pas rencontré d'obstacles significatifs reliés à la problématique de l'achalandage. Effectivement la participation de P2 a largement été bonifiée par des stands très peu hauts, permettant une parfaite visibilité des produits présentés, ainsi que des aires de circulation assez larges.

Enfin, une fois les facilités définies, il faut également prévoir communiquer publiquement que l'évènement est accessible. Effectivement, les participants vont avoir un aperçu des infrastructures dès la lecture de la programmation. Dans les résultats de l'analyse, l'information relative à l'accessibilité de l'évènement semble bien souvent absente de la documentation publicisant les festivités. Pourtant, l'accès à l'information semble un outil nécessaire et essentiel afin d'enclencher le processus de motivation (Ministère du Tourisme, 2009), surtout chez des personnes vivant avec une incapacité motrice, qui sauront à la lecture de la programmation que l'évènement leur est accessible. De plus, informer tous les partenaires de cette accessibilité (transports en

commun, office de tourisme, etc.) est un préalable, car une mauvaise information ou pire un manque concernant cette information peut avoir une grande influence sur le processus de motivation et donc de participation. Effectivement, si aucune information relative au degré d'accessibilité n'est détaillée, alors cela évince publiquement les individus ayant des besoins différents et renforce le sentiment d'exclusion sociale.

Enfin, pour rester dans le domaine des communications, la formation du personnel est également une dimension à ne pas omettre, car la compréhension face à des individus vivant avec une incapacité n'est pas un acquis, mais bien un apprentissage. La phase de communication d'un évènement est donc incontournable, que ce soit en aval et une fois sur l'évènement. Effectivement, en accord avec Morgan (2006), l'information concernant l'évènement a pour objectifs de renseigner sur sa nature, les équipements mis en place sur le site tout en mettant l'emphase sur la persuasion de participer.

Le méso environnement est une dimension importante pour des personnes vivant avec une incapacité, en ce sens qu'il englobe les paramètres nécessaires à la logistique personnelle à mettre en place visant à exploiter au maximum les possibilités de participation. Il semble pertinent de préciser que plus l'information concernant les infrastructures sera présente dans les documents de promotion et moins les individus auront à se préparer à surmonter des obstacles sur le site.

### 7.1.3 Le micro environnement

Le micro environnement réuni les dimensions de l'environnement personnel, donc propre à chaque individu, à savoir le domicile, la famille, les amis et dans notre cas, la logistique personnelle. Effectivement, cette dimension de logistique ne peut être mise de côté. Phase importante pour des personnes vivant avec une incapacité, elle représente la maximisation du degré de leur autonomie et permet l'anticipation des solutions aux potentiels obstacles.

Parmi les facteurs de la dimension du micro environnement, les résultats relèvent deux possibilités concernant le déplacement du domicile jusqu'au site de l'évènement : se déplacer avec son propre véhicule ou réserver un transport adapté. Et c'est à ce moment précis que le degré d'autonomie et la capacité à s'adapter à son milieu de vie deviennent des capacités personnelles importantes, car le besoin d'anticipation et de logistique prend ici tout son sens. Dans le cas d'un individu comme P2, possédant un véhicule adapté, la problématique ne se pose pas, puisqu'il exploite au maximum son autonomie. Dans une étude réalisée par Fougeyrollas (2010), « le véhicule personnel utilisé » se positionne d'ailleurs comme second facilitateur à la participation sociale pour des personnes vivant avec une incapacité. À l'inverse, les trois répondants de cette étude ayant besoin d'un transport adapté (un taxi par exemple) deviennent complètement dépendants de l'entreprise qui fournit le véhicule. Bien que les répondants sont conscients de l'avancée sociale qu'apporte le transport adapté dans la participation

sociale, il s'avère que lors d'un évènement urbain extérieur, le « lâcher-prise » semble plus difficile à vivre et l'investissement personnel moins intense, car les individus se trouvent souvent tenus à un horaire de départ et de retour précis. Dans l'étude du Ministère des Transports du Québec (MTQ, 2004), la problématique de l'horaire des transports adaptés figure comme seconde contrainte pour 85 % des répondants de l'étude et 75 % des conseillers de l'OPHQ. Ajoutons à cela que se préoccuper des plages horaires en les adaptant aux besoins des individus a pour objectif de renforcer la participation sociale (MTQ, 2004). Effectivement, il est précisé dans l'étude que de nombreux Organismes de Transport Adapté (OTA), ne proposent pas de services le soir ou les fins de semaine, ce qui peut engendrer un obstacle lorsqu'il s'agit de participer à un évènement urbain extérieur, qui se déroule bien souvent les samedis, dimanches et en soirée.

Enfin, prendre le bus ou participer à des activités sociales relève donc de l'interaction entre la personne (caractéristiques fonctionnelles et identitaires) et son milieu de vie réel (environnement) (Fougeyrollas, 2010). Il est question ici de la possibilité ou non de réaliser les habitudes de vie, dont la participation à des loisirs. L'auteur précise dans ce sens, qu'il est nécessaire de considérer les aptitudes personnelles en fonction des tâches à réaliser et qu'une situation ne peut être considérée comme handicapante si les facteurs environnementaux ne sont pas associés à ces aptitudes personnelles.

Nous avons déjà soulevé qu'il n'est pas rare que certaines dimensions reliées à l'accessibilité ne soient pas précisées au sein de la documentation promotionnelle (brochure, site Internet, etc.), pourtant spécifier les types d'aménagements présents sur le site pour les personnes ayant des besoins spécifiques va permettre de rassurer les individus, mais également de renforcer leur motivation. P4 précise d'ailleurs que certains évènements n'apportent aucune amélioration en terme d'accessibilité d'année en année, ce qui rebute définitivement l'individu à participer. Pourtant, un simple paragraphe dans la programmation stipulant que certaines infrastructures, type toilettes adaptées, voies accessibles, espace(s) réservé(s), rampes d'accès ou encore un élévateur (au besoin) ont été mis en place afin de maximiser l'autonomie de chacun et donc inciter les individus à participer à l'évènement. Enfin, Fertier, Govindjee, et Carliez (2009) spécifient également que les pictogrammes sont un support précieux lors d'organisation évènementielle, car ils permettent d'attirer l'attention en informant de l'accessibilité pour tel ou tel handicap.

Finalement, la problématique d'un mauvais aménagement de l'environnement peut cependant être contournée si les personnes sont accompagnées par un membre de son entourage ou un accompagnateur. Effectivement, bien que l'autonomie ne soit pas exploitée à son maximum dans ce cas-ci, il n'en reste pas moins que la participation peut en être grandement bonifiée.

La dimension micro environnement va également avoir un impact considérable sur le degré de participation lors d'un évènement urbain extérieur. Ainsi il a été relevé dans cette étude un investissement plus fort chez les deux sujets venus accompagnés. La participation semble plus intense lorsque ce qui est vécu en temps réel est partagé avec un proche, car le processus de motivation se développe en groupe, tout comme le choix des activités. Il ressort de l'enregistrement in situ une réelle dynamique d'investissement personnel où l'échange avec autrui semble également facilité lorsque les individus participent avec un proche. De plus, partager son expérience de participation en temps réel avec d'autre(s) individu(s) permet de renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe social et de réduire les barrières sociales. Cette cohésion de groupe semble donc se créer grâce à des affinités construites sur des objectifs communs, comme le partage de l'expérience de participation, vécus au même endroit et lors de la même activité. Certains auteurs (Getz, 1991; C.-K. Lee, Lee, & Wicksc, 2004) précisent d'ailleurs qu'un des facteurs motivants dans la participation à un évènement est justement cette possibilité de cohésion familiale (nous entendons ici la famille et les amis). Rappelons également que Garat (2005) définit les fêtes et les évènements comme des temps sociaux de rencontre, de retrouvailles amicales ou familiales. Ainsi, bien qu'implicite, le sentiment d'être entouré d'individus qui pratiquent la même activité décuple fortement le renforcement de l'estime de soi, car l'activité est réalisée au même titre que tout le monde (Watine, 2005).

À l'inverse, un individu participant seul à un évènement urbain extérieur va susciter l'interaction avec autrui, seulement si cela est nécessaire, c'est-à-dire dans le cadre d'un besoin particulier. Cette situation est toutefois délicate, car dans ce cas précis, les résultats de l'analyse mettent en lumière qu'une personne seule interagit le plus souvent avec autrui pour se faire aider. Cela sous-entend un manque d'accessibilité de l'évènement ayant pour conséquence de rompre le sentiment d'appartenance avec le groupe social. L'estime de soi est donc ternie par le manque d'autonomie, elle-même engendrée par la situation handicapante. Toutefois cette estimate de soi peut être dégradée si l'aide est apportée sans le consentement de l'individu concerné. Bien que ces éléments ne soient pas présents dans la littérature, les résultats insistent sur les situations récurrentes de surprotection que vivent quotidiennement les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Pour citer P3, les « comportements obséquieux » ne sont pas rares et témoignent encore du manque de connaissances évident de la société face à des individus vivant avec une incapacité. Les répondants s'accordent donc à dire que la phase essentielle passe avant tout par la communication: se présenter, proposer son aide, pour enfin écouter et comprendre les réels besoins de la personne des besoins spécifiques.

La littérature stipule qu'il est courant d'observer des attitudes sociales contraires comme précisées par Watine (2005). Ainsi, des comportements comme le rejet et le soutien, la

compassion et l'évitement, le déni et l'écoute, sont autant de situations avec lesquelles les individus doivent constamment se débattre (Dessureault et al., 2012).

Cette situation peut cependant être contournée, comme vécue par P1, lors de la rencontre d'un pair. Les situations handicapantes vécues par l'individu semblent alors redorées par cette rencontre et la possibilité d'échanger sur le contenu de l'évènement et la participation de chacun permet dès lors le renforcement de l'estime de soi.

Pour conclure, l'entourage social proche (famille, amis) a un réel effet bénéfique sur la participation des individus vivant avec une incapacité. Elle permet autant le partage d'expérience que le réel dépassement de soi, accentuant de surcroît la cohésion sociale. Bien sûr, cette dynamique se construit grâce à la connaissance du phénomène du handicap et l'habitude d'y être confronté. Dans la situation inverse, il semble délicat de manipuler un fauteuil ou de « bousculer » un individu en fauteuil sans son consentement, car le manque de connaissance vis-à-vis de cette situation peut aboutir à un renforcement négatif de l'estime de soi, entacher la participation et donc le sentiment d'appartenance à un même groupe social.

Les résultats de l'analyse mettent en exergue plusieurs dimensions relevées dans la recension des écrits. Il semble évident à la lecture de la discussion que la dimension essentielle à l'accessibilité de l'expérience lors d'une participation à un évènement urbain extérieur dépend principalement du facteur de l'environnement et les dimensions

macro, méso et micro qui le construisent. Cependant, rappelons que cette étude s'est appuyée sur le prisme de l'expérience de Morgan (2006), qui dénombre six dimensions à la création de l'expérience.

## **7.2 La discussion des résultats de l'analyse au regard du cadre conceptuel**

Il nous incombe dès à présent de discuter des résultats en rapport avec les six dimensions du prisme de l'expérience de Morgan (2006) sur lequel la présente étude s'est appuyée. Cela nous permettra de comprendre si l'accessibilité de l'expérience chez des personnes vivant avec des incapacités lors d'un évènement urbain extérieur se construit sur ces six dimensions ou si certaines composantes, propres à cette population, sont à prendre en compte lors de la formation de cette expérience.

### **7.2.1 Le prisme de l'expérience**

Le prisme de l'expérience présente donc six dimensions à combler afin d'accéder à une expérience positive lors d'un évènement urbain extérieur. Nous les présenterons comme suit : 1) *la personnalité*, 2) *la culture*, 3) *la signification qui correspondent à l'internalisation*, et 4) *l'opération physique*, 5) *le relationnel*, 6) *les bénéfices personnels, qui réfèrent à l'externalisation*.

Les trois premières dimensions représentent les facteurs personnels qui vont influer sur le processus de participation en aval, alors que les trois autres mettent en avant les facettes de la participation une fois sur l'évènement.

#### **7.2.1.1 L'internalisation**

La programmation de l'évènement, sa renommée, le lieu où il se déroule sont, au sein de cette étude, les facteurs influençant dès le départ le processus de motivation. Ils constituent dès lors les besoins que les individus vont chercher à satisfaire en participant à un évènement (Lee, Lee, Lee, et Babin, 2008).

Ainsi la première étape consiste à choisir l'évènement grâce à la programmation qui permet de fournir des informations relatives à la *personnalité* de l'évènement ou en d'autres termes, sur la thématique qu'il aborde. Une fois l'évènement défini et le processus de motivation « enclenché », il reste tout de même une seconde étape pour les participants : regarder les infrastructures accessibles sur le site (et précisées au sein de la programmation), afin de pouvoir se préparer en aval de l'évènement. Les répondants précisent que cette phase de logistique personnelle est essentielle, car elle permet de maximiser leur autonomie, tant au niveau du site, des infrastructures, que des évènements imprévisibles.

La programmation est un facteur primordial dans le choix d'un évènement, puisqu'il correspond à l'attraction même de celui-ci. Cependant, il est important de préciser que la programmation fait référence tant aux activités principales qu'aux activités secondaires. Lee, Lee, Lee, et Babin (2008) précisent même que le contenu du programme est important dans la création d'émotions positives et la satisfaction des participants. Effectivement, la satisfaction va permettre de fidéliser la clientèle et l'encourager à participer l'année prochaine. C'est pourquoi les organisateurs se doivent de proposer des programmes uniques avec des performances culturelles intéressantes et pertinentes en lien avec la thématique de l'évènement (Lee et Al., 2008). Nous l'avons déjà soulevé, mais bien que la programmation soit un facteur important, la destination de l'évènement peut l'être tout autant, car elle permet dès lors d'associer à l'évènement la découverte touristique des lieux (Garat, 2005). Pour d'autres, il constitue l'occasion de participer à un évènement de renom dont ils avaient eu vent grâce aux médias ou encore à leur entourage (*culture*). Attention toutefois, car les deux dimensions que sont *la personnalité et la culture* vont influencer grandement les besoins à satisfaire, car elles représentent toutes deux des facteurs décisifs dans le processus de motivation. C'est pourquoi la volonté de se faire une idée personnelle de cet évènement (*signification*) renforce considérablement le désir de s'investir personnellement dans une activité sociale de loisir. Il est donc essentiel de souligner le lien étroit qui existe entre les facteurs de motivation et la satisfaction, et donc la fidélisation. Effectivement, si les

participants sont satisfaits, alors les chances pour qu'ils reviennent au prochain évènement sont augmentées (Crompton et Mckay 1997). Finalement, l'internalisation représente également la création du souvenir, par la combinaison de certains voir de tous les facteurs sus mentionnés. Lee, Lee, Lee et Babin (2009) précisent cependant que les souvenirs ne sont pas influencés seulement par les émotions positives, mais bien par toutes les émotions vécues lors de la participation. C'est pourquoi, malgré l'absence d'informations concernant les structures adaptées et la frustration que cela a pu engendrer, les participants à cette étude ont tout de même pris du plaisir à participer aux différentes activités. Cette constatation prouve qu'une fois sur le site, les individus se trouvent plus préoccupés par la thématique de l'évènement, le besoin de nouveauté et de découverte (Getz, 1991) que des infrastructures mises en place.

Ces trois dimensions ne peuvent cependant être dissociées des trois autres composantes de l'externalisation, qui représente tout simplement la participation en temps réel à l'évènement urbain extérieur.

#### **7.2.1.2 L'externalisation**

Parmi les trois dimensions composants la partie *externalisation* du prisme de Morgan, deux d'entre elles se démarquent avec force et ce, tout au long de cette étude : les dimensions *opération physique* et *relationnelle*. Il importe de soulever encore une fois l'importance que ces deux dimensions représentent dans le processus de participation,

car les résultats amènent un éclairage sur l'interrelation de ces deux composantes. Effectivement, nous avons précisé ci-dessus, que les interactions avec les autres participants se produisent pour répondre au besoin spécifique et lié à l'interaction; et force est de constater que ces besoins sont le plus souvent reliés à la nécessité de se faire aider, témoignant dans ce cas du manque d'aménagements spécialisés. Deux des répondants s'accordent à dire qu'un manque d'infrastructures va intervenir sur le degré de participation, mais il semble cependant que ces obstacles puissent être compensés par une implication personnelle lors d'animations secondaires ou la rencontre d'un pair sur le site. C'est pourquoi la dimension relationnelle est elle aussi très influente. Le processus d'accès à l'expérience semble différent, surtout lorsque la participation s'opère avec des proches. La possibilité de pouvoir partager cette expérience de loisir en temps réel influence positivement la construction identitaire résiliente des personnes vivant avec des incapacités (Fougeyrollas, 2011) et renforce leur appartenance à un même groupe social. Ces dimensions aboutissent à la création d'une dimension essentielle : *les bénéfices personnels*. Les bénéfices personnels sont propres à chacun, car ce sont les caractéristiques individuelles qui influencent leur développement. Des éléments comme la présence de l'entourage ou encore rompre leur isolement ressortent de cette étude et apporte une portée positive à leur participation. Précisons cependant qu'il est du rôle de l'organisateur d'offrir une expérience mémorable. Pour des personnes vivant avec une incapacité, cette expérience se bonifie grâce aux

infrastructures mises en place. Getz (1991) précise d'ailleurs qu'il incombe aux organisateurs de déterminer le meilleur moyen d'optimiser les paramètres physiques à mettre en place afin de perfectionner les dimensions liées à la sécurité des participants, la fluidité des déplacements sur le site, ainsi que toutes les sphères reliées à l'accessibilité sur le site, afin de maximiser la visibilité et la participation aux activités. De plus, l'auteur précise que l'un des bénéfices acquis lors d'un évènement urbain extérieur est cette opportunité de participer et de se forger de nouvelles expériences de vie. Il nous faut cependant nuancer, puisque dans cette étude les répondants précise qu'il est de plus en plus courant de voir des infrastructures mises en place lors d'évènements urbains extérieurs, comme des toilettes adaptées ou encore des facilités concernant les déplacements (stationnements adaptés, aires de circulation, par ex.). Ainsi, la conscientisation quant à la nécessité d'aménager l'environnement urbain extérieur semble de plus en plus présente chez les organisateurs d'évènement, permettant d'intégrer aujourd'hui un segment de clientèle qui a souvent été négligée : la clientèle ayant des besoins spécifiques.

Il ressort de cette étude que les six dimensions du prisme de l'expérience ont été présentes lors de la participation des sujets à un évènement extérieur. Bien que des dimensions essentielles comme *l'opération physique* n'aient pas été exploitées à leur maximum, il n'en reste pas moins que l'expérience s'est tout de même construite grâce à

la participation des répondants. C'est pourquoi en accord avec à Fougeyrollas, il est nécessaire de prendre en compte l'interaction entre les facteurs intrinsèques de la personne et les facteurs environnementaux pour mesurer la qualité de réalisation des habitudes de vie (dans notre cas la participation à des loisirs) (Fougeyrollas, 2010) et ainsi se rendre compte des améliorations à apporter lors de la prochaine organisation.

Malgré des contraintes rencontrées tout au long de cette participation, nous pouvons dès à présent poser le constat que l'accessibilité à l'expérience chez des personnes vivant avec une incapacité motrice se construit sur des bases généralisées à la société et non sur des dimensions propres à leurs besoins. Bien sûr, il nous faut tout de même nuancer ce propos, car les politiques mises en place depuis quelques années ont permis d'orienter et d'obliger d'une certaine manière, à rendre accessible l'environnement sur les plans macro, méso et micro et permettre d'offrir une société beaucoup plus inclusive. Ainsi, optimiser l'accessibilité de l'environnement urbain témoigne d'un besoin réel et en lien avec l'évolution de notre société et les diverses situations handicapantes que tout un chacun peut vivre : se déplacer les bras chargés, en béquilles, en fauteuil, avec une poussette, avoir du mal à lire, etc. Il est certain que les objectifs de planification liés à cette accessibilité incombent aux organisateurs. Leur objectif principal est d'offrir une expérience optimale aux participants en répondant à leurs attentes (Morgan, 2006) et cette expérience passe par la mise en place d'un environnement parfaitement accessible lorsqu'il s'agit d'individus vivant avec une incapacité. Il est donc essentiel de penser à la

mise en place d'une accessibilité universelle, d'autant plus que cette dernière est requise aujourd'hui par le système juridique. Par le biais de nos lectures et grâce aux résultats de cette étude, nous proposons ci-dessous quelques pistes possibles à mettre en place afin d'optimiser la mise en accessibilité d'un évènement urbain extérieur (Chassey de, Leonhardt, & Maud'hui, 2011; Claveau, 2005; Mandon, 1990; Masset, 2008).

Tableau 4: Pistes de réflexion pour la mise en place d'une accessibilité universelle d'un évènement urbain extérieur

Dimensions	Sous dimensions	Pistes de réflexion lors de la planification d'un évènement urbain extérieur
<b>Macro environnement</b>	-Accessibilité universelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Analyser les sites appropriés à l'évènement et aux clientèles cibles afin de minimiser les coûts reliés à la mise en place d'infrastructures spécialisées</li> <li>-Analyser les clientèles ciblées par l'évènement et les besoins qui leur sont propres</li> </ul>
<b>Méso environnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revêtement des sols</li> <li>-Cache-câbles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aménagement des matériaux au sol <ul style="list-style-type: none"> <li>oFaux plancher (plancher autoporté)</li> <li>oCache-câbles certifiés par un organisme agréée</li> <li>oTapis souple</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Équipements spécialisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mettre en place les aménagements spécifiques pour les personnes ayant des incapacités motrices: rampes d'accès, garde-corps, élévateur, etc.</li> <li>-Stationnements accessibles et réservés aux personnes ayant des besoins spécifiques, signalés de préférence par un pictogramme</li> </ul>
	-Achalandage	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Anticiper le flux de circulation des milliers de visiteurs <ul style="list-style-type: none"> <li>oVoies accessibles entre les zones d'activités</li> </ul> </li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Voies réservées aux personnes ayant des besoins spécifiques en terme de déplacement</li> <li>○ Aménagement des files d'attente (barrières Vauban)</li> <li>- Chemins alternatifs accessibles</li> <li>- Aires de circulation suffisamment larges (cf: anthropométrie)</li> </ul>
<b>Méso environnement (Suite)</b>	-Visibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standardiser les mesures de présentation des stands</li> <li>- Espace réservé pour les spectacles</li> </ul>
	-Communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer un schéma général des transports et des mobilités pour TOUS les segments de clientèle</li> <li>- Préciser les horaires des transports</li> <li>- Adapter les différents outils de communication aux différentes incapacités</li> <li>- Préciser les infrastructures mises en place visant à faciliter la participation des personnes ayant des besoins spécifiques</li> <li>- Insérer les pictogrammes précisant l'accessibilité pour les différentes incapacités</li> <li>- Formation du personnel sur place, à l'accueil des personnes ayant des besoins spécifiques</li> <li>- Offrir une formation aux différents transporteurs (réseau des bus, taxis, etc.) à l'accueil des clientèles ayant des besoins particuliers</li> </ul>
<b>Micro environnement</b>	-Autonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maximiser leur autonomie par l'aménagement d'un environnement accessible</li> <li>- Encourager la présence d'un proche (gratuité de l'accompagnateur par ex.)</li> </ul>

Les recommandations ci-dessus ont pour objectifs principaux d'offrir la possibilité de participer de façon égalitaire à un évènement urbain extérieur pour toutes les personnes ayant des incapacités. Ces aménagements sont essentiels afin d'optimiser l'accès à l'expérience en permettant une participation sécuritaire sur le site. Effectivement, il faut rappeler que ces évènements accueillent une population importante sur un même lieu et lors d'un temps très court, développant des contraintes logistiques très fortes. Une mauvaise gestion de l'accessibilité peut renforcer les risques d'accidents corporels. De plus, penser à mettre en réseau les aménagements et les infrastructures afin d'optimiser les déplacements d'un point A à un point B renforcent la sécurité des déplacements.

Enfin, la mise en place d'infrastructures représente l'un des facteurs de succès d'un évènement, surtout que ce dernier se positionne aujourd'hui comme un réel moyen de bien-être permettant aux individus de se libérer des contraintes sociales de la vie de tous les jours. Ils se positionnent comme un facilitateur de la cohésion sociale où tout individu qui y participe devient un ensemble, une unité, une fraternité au sein de laquelle le changement social et la quête d'appartenance deviennent réalisables (Mandon, 1990).

### **7.3 Synthèse de la discussion**

Il semble que la notion d'expérience soit régie par quelques dimensions dont la principale reste l'investissement personnel, c'est-à-dire le degré de participation de chaque individu. Étant donné le caractère personnel de cette implication, la difficulté de

définir avec précision l'expérience se comprend tout de suite mieux. Effectivement, chaque individu va participer à la hauteur de ses capacités et se forger une expérience à son image. Il est tout de même à noter la dimension influente de la participation : la notion d'environnement, qui par ses dimensions macro, méso et micro, trouve une place prépondérante dans la création de l'expérience chez des personnes vivant avec une incapacité. Ainsi en accord avec Fougeyrollas (2010), il est important de prendre en considération les facteurs personnels des individus, combinés aux facteurs environnementaux dans la pleine réalisation des habitudes de vie. De plus, il semble incontournable lors d'une planification d'évènement de mettre l'accent sur les trois dimensions environnementales ainsi que leur rôle essentiel lors de la participation des individus. Aujourd'hui les évènements sont destinés à un public divers, c'est pourquoi il est important de se préoccuper des besoins qu'ils peuvent avoir (Lee et al., 2004).

Bien que Morgan (2006) stipule que les six dimensions du prisme doivent être présentes afin d'accéder à une expérience optimale, il semble malgré tout que les manques concernant l'aménagement de l'environnement dans cette étude n'aient pas complètement entaché l'accessibilité à l'expérience chez les participants. Les répondants semblent au contraire avoir retiré des bénéfices personnels de leur participation, mettant en exergue les points positifs qu'ils ont vécus en temps réel sur l'évènement et leur grande capacité d'adaptation. Ainsi, le partage de l'expérience en temps réel est un des bénéfices communs à tous dans cette étude et il est de bon ton de dire que l'accessibilité

à l'expérience semble facilitée lorsque la participation est partagée avec un pair. Les animations secondaires semblent également permettre de combler les attentes de participation lorsque cette dernière n'a pu se développer grâce à la programmation principale. Finalement, les émotions positives générées lors de la participation sont un témoin de l'accès à l'expérience, qui va permettre de fixer le souvenir vécu sur l'évènement (Lee et al., 2011).

Finalement, tel que nous l'avons vu tout au long de cet écrit, proposer un évènement accessible demande une grande phase de réflexion lors de la planification opérationnelle. Dans le cas où des infrastructures permanentes ne peuvent être mises en place, il est alors de bon ton de réfléchir à des solutions palliatives, qui seront tout autant utiles aux organisateurs, qu'aux participants ayant des besoins différents. Notre société est une société en constant mouvement et offrir la possibilité de se mouvoir avec elle est un droit acquis qu'il faut respecter.

#### **7.4 Validité des critères de scientificité**

La menace principale à la validité interne au sein de cette étude est clairement liée à l'omniprésence de la subjectivité que témoigne le processus d'accès à l'expérience. De plus, la politique de l'accessibilité universelle rendant obligatoire l'accessibilité des lieux publics peut aujourd'hui rendre plus obsolètes les données recueillies dans cette étude, soit de 2010 à 2013 (Gauthier, 2010). Ajoutons à cela le caractère ponctuel

conféré aux évènements urbains extérieur et leur possibilité à améliorer leur planification les années prochaines. Ainsi, si des changements en terme d'accessibilité venaient à être mis en place, nous pouvons penser que nos résultats différeraient de ceux de la présente étude. Cependant, la portée phénoménologique de la recherche permet tout de même de dresser un portrait de la situation et invite à l'approfondissement du phénomène étudié (Poupart et al., 1997).

Concernant les menaces liées à la validité externe, il semble que la méthodologie soit la première contrainte à discuter. Effectivement, nous avons soulevé le côté novateur de la méthodologie utilisée et empruntée à Miaux et al. (2010). Bien que cette méthodologie nous semble parfaitement adaptée au sujet de la recherche, il n'en reste pas moins que dans cette étude, la taille de l'échantillon est à revoir. Un échantillon de quatre répondants reste trop peu pour un sujet qui aborde un concept subjectif comme celui de l'expérience. Cependant, la possibilité d'enregistrer la participation *in situ* grâce à une caméra portative est à mettre en avant, car elle permet de donner davantage de place au participant en devenant guide, contrairement aux entrevues, où le chercheur oriente davantage la discussion. Par ailleurs, il était primordial pour nous de rassurer les sujets au début de chaque entrevue en spécifiant qu'il n'existaient pas de bonnes ou de mauvaises réponses, mais qu'il leur incombaît de répondre de façon honnête afin de témoigner au maximum de leur vécu.

Enfin, nous tenons à préciser l'importance pour la bonne réalisation de cette étude de la nécessité de la part du chercheur de se laisser guider par le participant, surtout lorsque celui-ci participe seul, au risque de créer des interactions involontaires qui viendraient fausser les résultats. Finalement, il a fallu que le chercheur prenne du recul face à ses propres émotions qu'il pouvait ressentir lorsque les sujets rencontraient des obstacles lors de leur participation. Ainsi notre mandat « d'accompagnateur » sur l'évènement ne nous permettait pas d'intervenir, même lorsqu'aucune aide n'était apportée à la personne en difficulté. Ceci nous a permis de comprendre de façon plus précise les éléments pouvant interférer de façon positive et/ou négative à l'accessibilité à l'expérience.

### **7.5 Portées et limites de cette étude**

La portée principale de cette étude est de comprendre les facteurs qui influencent la qualité de l'expérience lors de la participation d'individus vivant avec une incapacité lors d'évènements urbains extérieurs. L'analyse de l'expérience témoigne d'un manque au sein de la littérature et de la nécessité d'étudier ce phénomène, au vu du vieillissement de la population et du nombre croissant d'évènements urbains extérieurs qui voient le jour. De plus, la volonté depuis 2005 de faire de la société une société inclusive rappelle la nécessité de mettre en place des aménagements durables visant à faciliter la réalisation des habitudes de vie pour tous les individus.

Le choix d'orienter cette recherche d'un point de vue qualitatif et l'avantage d'avoir utilisé la méthode du récit de la marche en temps réel nous offrent la possibilité de capter l'expérience en temps réel de la participation, mais également de collecter des données descriptives, grâce à deux entrevues semi-dirigées. Il semble évident que cette méthode de collecte de données offre une portée encore rarement exploitée et clairement essentielle à cette étude. L'objectif d'étudier l'accès à l'expérience, qui est un processus qui se développe dans un temps imparti et en temps réel, a pu être réalisé grâce à la captation vidéo de son développement *in situ*. Les extraits vidéo amènent une perspective témoignant des dimensions subjectives, mais essentielles à prendre en compte, comme la capacité à évoluer dans un environnement inconnu, les relations avec autrui ou encore la facilité ou non à participer à une activité. Enfin, la mise en relation de toutes ces données et leur regroupement par catégories permet de relever les facteurs facilitant et contraignant la participation, via une analyse inductive. Ces données nous ont finalement permis de comprendre de quelles façons l'expérience se construisait et quelles dimensions essentielles étaient à ne pas omettre lors d'un événement urbain extérieur.

Les limites de cette étude concernent principalement la taille réduite de l'échantillon. Effectivement, les quatre sujets de cette étude n'ont pas permis d'atteindre une saturation des données; cependant, le temps imparti à cette étude ne nous offrait pas la

possibilité de constituer un échantillon plus gros, au regard de l'ampleur de la tâche et des ressources disponibles dans le cadre d'une maîtrise.

Enfin, nous conseillons d'éviter des supports comme les lanières d'un sac à dos afin de fixer la caméra pour éviter que celle-ci ne bouge trop.

Enfin, en lien avec la taille de l'échantillon, il était prévu de réaliser un prétest à la collecte des données, afin de remanier au besoin nos entrevues semi-dirigées.

Cependant, la difficulté de trouver des sujets enclins à participer à cette étude a ajouté une problématique, nous obligeant finalement à annuler cette étape de prétest. Rappelons que notre collecte s'est effectuée en trois temps : 1) *entrevue pré-événement*, 2) *enregistrement de la participation en temps réel* 3) *Retour sur l'expérience*. C'est pourquoi une étude plus approfondie serait souhaitable afin de mettre en lumière certains éléments grâce à un nombre plus grand de répondants.

## **Conclusion**

Ce mémoire a permis de mettre en lumière un phénomène encore peu développé: la participation des personnes vivant avec une incapacité à des évènements urbains extérieurs et les éléments qui influent sur la qualité de leur expérience. Lors de la recension des écrits, il a été soulevé un manque probant de littérature concernant ce phénomène. Pourtant, nous l'avons vu, le nombre d'évènements est en croissance constante tout comme le vieillissement de la population. Ces deux arguments justifient à eux seuls la nécessité de mettre en place un environnement accessible lors de ce type d'organisation culturelle. De plus, la dimension de l'environnement apparaît être essentielle, car elle offre la possibilité de développer une expérience de loisir par le biais de l'investissement personnel des individus dans des activités de loisir. Ces lectures nous ont permis de développer une problématique générale pour aboutir à la question de recherche suivante: dans quelles mesures l'environnement va-t-il influencer la qualité de l'expérience des personnes vivant avec une incapacité, puisque leur expérience dépend de ce facteur comme facilitateur de leur participation?

Afin de bien comprendre les dimensions relatives à l'expérience, nous nous sommes appuyés sur le modèle proposé par Morgan (2006) comme cadre conceptuel. Ainsi, le prisme de l'expérience présente six dimensions à prendre en compte afin d'accéder à

l'expérience: 1) la personnalité, 2) la culture, 3) la signification qui correspondent à l'*internalisation*<sup>3</sup>, et 4) l'opération physique, 5) le relationnel, 6) les bénéfices personnels qui réfèrent à l'*externalisation*. Ce modèle a permis de faire émerger trois grandes catégories liées au processus de création de l'expérience: la qualité de l'expérience liée à l'environnement physique, la qualité de l'expérience liée à la logistique et enfin les bénéfices retenus.

Les résultats de la recherche ont permis de confirmer l'importance de l'environnement comme élément central de cette recherche et son influence sur la participation est claire. Ainsi, nous avons pu noter que l'environnement physique tient une place importante dans l'organisation d'un évènement puisqu'un mauvais aménagement de ce dernier peut limiter la participation. L'accessibilité reste donc le créneau à améliorer, tant au niveau des déplacements, que du revêtement du sol ou encore de la visibilité des activités sur le site. La mise en place de ces aménagements vise à faciliter la participation à un évènement urbain extérieur et permet aux individus de pouvoir profiter pleinement de leur évènement tout en développant une expérience positive de participation. Cependant, le manque d'infrastructures sur le site peut être compensé par l'environnement social. Bien que la plupart des interactions sociales créées par les individus vivant avec une limitation fonctionnelle consistent à satisfaire un besoin en

---

<sup>3</sup> L'*internalisation* vise la mise en place d'infrastructures au vu de maximiser l'autonomie des personnes ayant des besoins différent alors que l'*externalisation* met en évidence l'interrelation entre la mise en place d'infrastructures et le côté relationnel qu'impose la participation à un évènement urbain extérieur.

lien avec l'interaction, la présence d'un environnement social connu (famille, amis, etc.) favorise positivement la qualité de l'expérience, grâce au partage des émotions vécues en temps réel.

Au vu des résultats, il est important de faciliter la participation des personnes ayant des besoins spécifiques car elle offre la possibilité pour ces individus de sentir une appartenance à un même groupe social, grâce à la maximisation de leur autonomie et la possibilité de faire l'activité de façon égalitaire. Cependant, cette étude met en exergue la nécessité qu'ont ces mêmes individus à préparer leur participation. Cette logistique personnelle est une phase importante, car elle a pour objectif d'anticiper les désagréments auxquels ils sont souvent confrontés (manque d'infrastructures, météo, réservation du transport adapté, etc.). Nonobstant, cette logistique personnelle peut être grandement facilitée par la logistique organisationnelle, mise en place par les organisateurs. Ainsi, la diffusion de l'information concernant les équipements spécialisés présents sur le site (au sein de la programmation) est un point de départ visant à faciliter la logistique personnelle des individus vivant avec une limitation fonctionnelle. Cette phase organisationnelle est essentielle pour le bon déroulement des activités, car une mauvaise information risque d'influencer directement la participation. À l'inverse, une bonne diffusion de la part des organisateurs ou d'autres organismes gravitant autour de l'évènement va rassurer les visiteurs et permettre d'anticiper les potentiels manques une fois sur place.

Malgré des éléments contraignant la participation, il semble que les individus trouvent tout de même de quoi satisfaire leurs attentes de participation. Les animations secondaires, entre autres, permettent de générer des émotions positives et le souvenir d'une expérience agréable. Ainsi, les moments marquants, positifs ou négatifs, vont devenir des témoins de la qualité de l'expérience vécue par les participants.

L'analyse inductive des résultats a donc permis d'identifier les facteurs qui influent sur la qualité de l'expérience. La mise en lumière sur l'importance des trois dimensions de l'environnement méso, micro et macro les place comme paramètres pouvant influencer positivement et négativement la participation à un évènement urbain extérieur. Ces dimensions trouvent donc une place prépondérante dans la création de l'expérience chez des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle. Ainsi, l'implication personnelle, la capacité d'adaptation ou encore la présence d'un pair influencent positivement le type d'expérience vécue en temps réel. Mais bien que l'expérience se développe même si l'environnement n'est pas accessible, l'expérience optimale de qualité ne pourra se développer que si les trois dimensions de l'environnement sont aménagées et exploitées adéquatement. C'est pourquoi la qualité des infrastructures sur le site renforce la qualité de l'expérience (Lee et al., 2008). Les organisateurs se doivent donc de réfléchir aux solutions adéquates et réalisables en terme d'aménagement. Ainsi, lors de la planification, il est incontournable d'analyser les environnements potentiels, les

clientèles cibles et leurs besoins, afin de déterminer de façon efficace les aménagements spécifiques qui peuvent maximiser l'autonomie de chacun et renforcer l'accès à l'expérience.

Cette recherche a donc permis d'étudier un phénomène encore peu étudié, à savoir la qualité de l'expérience vécue par des personnes ayant une incapacité motrice. Sa portée phénoménologique associée au manque de littérature sur le sujet offre un premier regard sur le phénomène à l'étude. Bien que certaines données soient communes aux quatre participants, il est de bon ton de préciser qu'une étude plus approfondie pourrait largement contribuer à développer certaines dimensions essentielles. De plus nous pouvons supposer que des paramètres n'ont peut-être pas été abordés par les participants de cette étude. Il semble donc essentiel de continuer les recherches sur le sujet avec un nombre plus grand de participants, qui permettrait d'atteindre une saturation des données. Penser à l'accessibilité universelle est aujourd'hui nécessaire tant pour les individus en ayant besoin maintenant, mais également pour les générations futures, vouées à vivre un jour des situations handicapantes.

Bien que les trois dimensions que sont le macro, le micro et le méso environnement soient définitivement interreliées, il semblerait que la dimension méso soit la plus contraignante. Il serait intéressant d'approfondir particulièrement ce point-ci, afin de rendre compte de la portée essentielle qu'il constitue dans le bon développement des

individus. Enfin, il serait pertinent d'augmenter le nombre de participants pour les futures recherches sur le sujet, au vu de l'élaboration d'un modèle adapté à l'expérience de ce public, car cette problématique s'étend à d'autres domaines que celui du loisir.

## Références

- AQLPH. (1997). Guide de référence en accessibilité pour les équipements de loisir. *Les principes d'accessibilité*, from [http://www.altergo.net/documents/Guide\\_ref\\_acc\\_equip\\_loisirs.pdf](http://www.altergo.net/documents/Guide_ref_acc_equip_loisirs.pdf)
- Bampi, L. N. d. S., Dirce, G., & Alves, E. D. (2010). Social Model: A New Approach of the Disability Theme. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 18(4), 816-823.
- Barreyre, J.-Y., Bouquet, C., Fiacre, P., Makdassi, Y., & Peintre, C. (2008). Les coûts de la participation sociale de personnes ayant des incapacités. Réflexions à partir d'observations de terrain. *ALTER, Revue européenne de recherche sur le handicap*, 2, 65-81.
- Beauchesne, Y. (1983). *Le loisir littéraire*. Quebec: Loisir, chasse et peche.
- Blais, M., & Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes. *Recherches qualitatives*, 26(2), 1-18.
- Blanc, A. (2010). Handicap et liminalité: un modèle analytique. *European Journal of Disability Research*, 4, 38-47.
- Boorstin, D. J. (1971). Du voyageur au touriste: l'art oublié du voyage *L'image* (pp. 124-167). Paris: 10/18.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1992). *Réponses : pour une anthropologie réflexive*. Paris: Éditions du Seuil.
- Burns, N., Paterson, K., & Watson, N. (2009). An inclusive outdoors? Disabled people's experiences of countryside leisure services. *Leisure studies*, 28(4), 403-417.
- Camberlein, P. (2011). Quelques jalons introductifs à la loi du 11 février 2005. *Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence*, 59, 200-202.
- Cary, S. H. (2004). The tourist moment. *Annals of Tourism Research*, 31(1), 61-77.

- Chassey de, C., Leonhardt, C., & Maud'hui, P. (2011). *Stratégie évènementielle des collectivités et des destinations: Guide pour la mise en tourisme des évènements*. Paris: Atout France.
- Chen, W.-Y., Jang, Y., Wang, J.-D., Huang, W.-N., Chang, C.-C., Mao, H.-F., & Wang, Y.-H. (2011). Wheelchair-Related Accidents: Relationship With Wheelchair-Using Behavior in Active Community Wheelchair Users. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 92, 892-898.
- Claveau, P. (2005). *Management de projet évènementiel: Mode d'emploi pour les associations et les entreprises*. Grenoble: Presse université de Grenoble.
- Cohen, E. (1984). *A Phenomenology of tourist experiences*. Aix-en-Provence: Centre des hautes études touristiques.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. . Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Crompton, J. L. (1979). Motivations for pleasure vacation. *Annals of Tourism Research*, 6(4), 408-424.
- Crompton, J. L., & Mckay, S. L. (1997). Motives of visitors attending festival events. *Annals of Tourism Research*, 24(2), 425-439.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow : the psychology of optimal experience*. New York: Harper and Row.
- David, R., & Gagnon, R. (1983). *Le loisir au Québec 1981 : étude auprès de la population*. Québec: Ministère du loisir, de la chasse et de la pêche, Direction de l'analyse et de la recherche socio-économique.
- David, R., & Laterrière, G. (1984). *Le ski alpin au Quebec : saison 1983-1984 : etude aupres de la population*. Québec: Ministère du loisir, de la chasse et de la pêche.
- Delisle, M.-A. (1977). *Les temps des Québécois : recherche portant sur les temps sociaux au Québec*. Trois-Rivières: Université du Québec à Trois-Rivières.
- Dessureault, D., Thibault, F., Cote, O., Rousseau-Harrisson, K., Rochette, A., & Routhier, F. (2012). Perceived impact of a first wheelchair on social participation. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 7(1), 37-44.
- Devine, M. A., & Wilhite, B. (2000). The Meaning of Disability: Implications for Inclusive Leisure Services for Youth With and Without Disabilities. *Journal of Park and Recreation Administration*, 18(3), 35-52.

- Di Méo, G. (2005). Le renouvellement des fêtes et des festivals, ses implications géographiques. *Annales de géographie*(643), 227-243.
- Fertier, A., Govindjee, M., & Carliez, D. (2009). *Accessibilité et spectacle vivant: Guide pratique*: Ministère de la culture et des communications.
- Folcher, V., & Lompré, N. (2012). Accessibilité pour et dans l'usage: concevoir des situations d'activité adaptées à tous et à chacun. *Le travail humain*, 75, 89-120.
- Fougeyrollas, P. (1995). Documenting environmental factors for preventing the handicap creation process: Quebec contributions relating to ICIDH and social participation of people with functional differences. *Disability and Rehabilitation*, 17(3-4), 145-153.
- Fougeyrollas, P. (2010). *Le Funambule, le fil et la toile: Transformation réciproque du sens du handicap*. Laval: Presse de l'université de Laval.
- Fougeyrollas, P. (2011). Conjuguer ouverture des possibles au temps de l'incertitude. *Revue développement humain, handicap et changement social*, 19(1), 15-24.
- Fougeyrollas, P., & Lizotte, D. (1997). Du droit comme facteur déterminant de la participation sociale des personnes ayant des incapacités. *Érudit*, 38(2), 371-416.
- Fougeyrollas, P., St Michel, G., Bergeron, H., Cloutier, R., Côté, J., Côté, M., Boucher, N. (2007). *Processus de Production du Handicap*.
- Gagnon, R., & Lacasse, M. (1979). *Aspects socio-économiques du piégeage des animaux à fourrure au Québec*. Québec: Ministère du loisir, de la chasse et de la pêche.
- Garat, I. (2005). La fête et le festival, éléments de promotion des espaces et représentation d'une société idéale. *Annales de géographie*, 3(643), 265-284.
- Gauthier, B. (2010). *Recherche sociale: De la problématique à la collecte des données* (5 ed.): Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Germann, U., Kaba, M., & Nienhaus, A. (2006). Handicap. *Revue d'histoire*, 3.
- Germann, U., Kaba, M., & Nienhaus, A. (2012). Handicap. *Traverse : Zeitschrift für Geschichte*, 2006(3), 24-30.
- Getz, D. (1991). *Festivals, special event and tourism*. New-York: Van Nostrand Reinhold.
- Hendren, S., & Glenney, B. (2012). The Accessible Icon Project, from <http://www.accessibleicon.org/icon.html>

- Hjelle, K. M., & Vik, K. (2011). The ups and downs of social participation: experiences of wheelchair users in Norway. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 33(25-26), 2479–2489.
- Hollingsworth, H., & Gray, D. B. (2010). Structural Equation Modeling of the Relationships Between Participation in Leisure Activities and Community Environments by People With Mobility Impairments. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 91, 1174-1181.
- Ife, J. (1995). *Community development: Creating community alternatives : vision, analysis, and practice*. Malbourn: Longman.
- Kadri, B. (2009). Le tourisme métropolitain. Différenciation expérientielle et intégration sociale. *Téoros*, 1, 276-289.
- Kang, L.-J., Palisano, R. J., Orlin, M. N., Chiarello, L. A., King, G. A., & Polansky, M. (2010). Determinants of Social Participation— With Friends and Others Who Are Not Family Members—for Youths With Cerebral Palsy. *Physical Therapy*, 90, 1743-1757.
- Kapferer, J.-N. (2008). *The New Strategic Brand Management: Creating and Sustaining Brand Equity Long Term*. Grande-Bretagne: Kogan Page.
- Kéroul. (2011). Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec: Faits saillants: Keroul.
- Labregère, A. (1989). *L'insertion des personnes handicapées*. (Vol. 4897). Paris La Documentation française
- Lee, C.-K., Lee, Y.-K., Lee, S.-K., & Babin, B. J. (2008). Festivalscapes and patrons' emotions, satisfaction, and loyalty. *Journal of Business Research* 61, 56-64.
- Lee, C.-K., Lee, Y.-K., & Wicksc, B. E. (2004). Segmentation of festival motivation by nationality and satisfaction. *Tourism management*, 25, 61-70.
- Lee, J.-S., Lee, C.-K., & Choi, Y. (2011). Examining the Role of Emotional and Functional Values in Festival Evaluation. *Journal of travel research*, 50(6), 685-696.
- Lequin, M., & Carrière, j.-B. (2009). Fondement pour une analyse expérientielle de l'écotourisme. *Téoros*, 2, 193-203.
- Levasseur, M., Richard, L., Gauvin, L., & Raymond, É. (2010). Inventory and analysis of definitions of social participation found in the aging literature: Proposed taxonomy of social activities. *Social Science & Medecine*, 71, 2141-2149.

- Malenfant, J. C., & Charest, J.-F. (2006). Tourisme et culture pour personnes à capacité physique restreinte au Québec: état de la situation- Septembre 2006 Kéroule.
- Mandon, D. (1990). *Culture et changement social: Approche Anthropologique*. Lyon: Chronique sociale de France
- Mannell, R. C., & Iso-Ahola, S. E. (1987). Psychological nature of leisure and tourism experience. *Annals of Tourism Research*, 14(3), 314-331.
- Masset, D. (2008). *Réussir son évènement*. Le Mans: Gereso édition
- Miaux, S., Drouin, M., Morency, P., Paquin, S., & Gauvin, L. (2010). Making the narrative walk-in-real-time methodology relevant for public health intervention: Towards an integrative approach. *Health & Place*, 16, 1166-1173.
- Ministère du tourisme. (2009) . Fiches d'aide à la prise en compte des principes de développement durable: Aide financière aux festivals et aux événements touristiques; (2009), from <http://www.tourisme.gouv.qc.ca/publications/media/document/aidefinanciere/festivals/FichesPrincipesDD.pdf>
- Morgan, M. (2006). Making space for experiences. *Journal of Retail and Leisure Property*, 5, 305-313.
- Mortenson, W. B., Miller, W. C., & Auger, C. (2008). Issues for the Selection of Wheelchair-Specific Activity and Participation Outcome Measure: A Review. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 89, 1177-1186.
- MTQ. (2004). Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle: le transport adapté. Ministère des Transports du Québec.
- Murray, L. (2009). Looking at and looking back: visualization in mobile research. *Qualitative Research*, 9(4), 469-488.
- Noreau, L., & Boschen, K. (2010). Intersection of Participation and Environmental Factors: A Complex Interactive Process. *Archives of Physical Medicine & Rehabilitation*, 91(9).
- Obadia, L. (2010). Festivités religieuses, publiques et discrètes : mondialisation, tourisme, et mimesis chez les Sherpas du Nord Népal. *Anthropologie et sociétés*, 34(2), 117-197.
- Odgers, P., Robitaille, S., & Beaumont, I. (2010). Guide pratique d'accessibilité universelle: manuel d'utilisation, from <https://http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces/aces Manuel utilisation 2010.pdf>

- OMN. (2005). ISO 9000: Systèmes de management de la qualité -- Principes essentiels et vocabulaire, from  
<http://www.iso.org/iso/fr/home/policies.htm>
- OMS. (1980). International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps: A manual of classification relating to the consequences of disease. Organisation Mondiale de la Santé.
- OMS. (2001). Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé. In O. M. d. l. Santé (Ed.).
- OMS. (2011). Résumé: Rapport mondial sur le handicap. Organisation Mondial de la Santé.
- OMS. (2013). Handicap et Santé, from  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/fr/>
- ONU. (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif, from  
<https://http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=605>
- OPHQ. (1984). À part... égale : L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous, from <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/bs48494>
- OPHQ. (2006). *Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées: Précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives.* Retrieved from  
[http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Memoires/1199\\_Approches\\_adaptatives\\_et\\_inclusives.pdf](http://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Memoires/1199_Approches_adaptatives_et_inclusives.pdf).
- OPHQ. (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.* Drummondville: OPHQ.
- Palisano, R. J., Orlin, M., Chiarello, L. A., Oeffinger, D., Polansky, M., Maggs, J., Stevenson, R. (2011). Determinants of Intensity of Participation in Leisure and Recreational Activities by Youth With Cerebral Palsy. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 92, 1468-1476.
- Plante, J. (1994). *Évaluation de programme (français, anglais, espagnol)*. Québec: Presses de l'Université Laval.
- Plante, J., & Bouchard, C. (1998). La qualité. Sa définition et sa mesure. *Service social*, 47(1-2), 27-61.
- Plante, J., & Bouchard, C. (2002). La qualité: mieux la définir pour mieux la comprendre. *Cahiers du Service de Pédagogie expérimentale*(11/12), 219-236.

- Poupart, J., Deslauriers, L.-H., Groulx, J.-P., Laperrière, A., Mayer, R., & Pires, A. P. (1997). *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal: Chenelière éducation.
- Pritchard, A. (2001). Tourism and Representation: A Scale for Measuring Gendered Portrayals. *Leisure Studies*, 20, 79–94.
- Pronovost, G., & de la Durantaye, M. (2001). *Le loisir public au Québec*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Radermacher, H., Sonn, C., Keys, C., & Duckett, P. (2010). Disability and Participation: It's all About Us Still Without Us! *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 20, 333-346.
- Reichhart, F. (2011). *Tourisme et Handicap: Le tourisme adapté ou les loisirs touristiques des personnes déficientes*. Paris: L'Harmattan.
- Roy, K., & Fougeyrollas, P. (1996). Regard sur la notion de rôles sociaux. Réflexion conceptuelle sur les rôles en lien avec la problématique du processus de production du handicap. *Service Social*, 45(3), 31-54.
- Saebu, M. (2010). Physical disability and physical activity: a review of the literature on correlates and associations *European Journal of Adapted Physical Activity*, 3(2), 37-55.
- Service-Logique. (2012). L'accessibilité universelle, from <http://www.societelogique.org/contenu?page=quid/mission>
- Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning*, 38, 207-226.
- Statistique Canada, 2012. Enquête canadienne sur l'incapacité, 2012 : Guide des concepts et méthodes from <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-654-x/89-654-x2014001-fra.htm>
- Sternberg, E. (1997). The iconography of tourism experience. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 951-969.
- Thivierge, J. (1977). *Vers des archives de données d'enquêtes en loisir au Québec*. Trois-Rivières: Groupe de Recherche en loisir, université du Québec à Trois-Rivières.
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246.
- Tung, V. W. S., & Ritchie, J. R. B. (2011). Exploring the essence of memorable tourism experiences *Annals of Tourism Research*, 38(4).
- Uriely, N. (2004). The tourist experience: Conceptual Developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199-216.

- Roy, K., & Fougeyrollas, P. (1996). Regard sur la notion de rôles sociaux. Réflexion conceptuelle sur les rôles en lien avec la problématique du processus de production du handicap. *Service Social*, 45(3), 31-54.
- Saebu, M. (2010). Physical disability and physical activity: a review of the litterature on correlates and associations *European Journal of Adapted Physical Activity*, 3(2), 37-55.
- Service-Logique. (2012). L'accessibilité universelle, from <http://www.societelogique.org/contenu?page=quid/mission>
- Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and Planning*, 38, 207-226.
- Statistique Canada, 2012. Enquête canadienne sur l'incapacité, 2012 : Guide des concepts et méthodes from <http://www.statcan.gc.ca/pub/89-654-x/89-654-x2014001-fra.htm>
- Sternberg, E. (1997). The iconography of tourisme experience. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 951-969.
- Thivierge, J. (1977). *Vers des archives de données d'enquetes en loisir au Quebec*. Trois-Rivieres: Groupe de Recherche en loisir, universite du Quebec à Trois-Rivières.
- Thomas, D. R. (2006). A general inductive approach for analyzing qualitative evaluation data. *American Journal of Evaluation*, 27(2), 237-246.
- Tung, V. W. S., & Ritchie, J. R. B. (2011). Exploring the essence of memorable tourism experiences *Annals of Tourism Research*, 38(4).
- Uriely, N. (2004). The tourist experience: Conceptual Developments. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 199-216.
- Watine. (2005). Insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en France. *EMC-Toxicologie Pathologie*, 2, 111-136.
- Williams, R., Vogelsong, H., Green, G., & Cordell, K. (2004). Outdoor Recreation Participation of People with mobility Disabilities: Selected Results of the National Survey of Recreation and the Environment. *Journal of Park and Recreation Administration*, 22(2), 85-101.

**Appendice A: Guide d'entrevue "Pré-événement"**

## **Guide d'entrevue “pré-événement”**

### **Phase d'introduction:**

Bonjour X,

Cette entrevue va durer une petite ½ heure. Nous tenons juste à préciser que cette entrevue va être enregistrée, mais que tous les éléments que vous nous fournirez sur le sujet ne sortiront pas du cadre de cette recherche universitaire.

Cette entrevue vise à comprendre le type d'expérience que vous avez déjà vécue en allant sur des évènements urbains extérieur.

Au cours de l'entrevue s'il y a des questions auxquelles vous ne voulez pas répondre, vous pouvez refuser. Nous tenons également à préciser qu'il n'existe aucunes réponses fausses donc n'essayez pas de répondre pour nous faire plaisir, mais répondez le plus naturellement possible.

N'hésitez pas à nous interrompre si certaines questions ne vous paraissent pas claires, afin que nous puissions vous les reformuler.

### **Phase de début d'entretien:**

Lancer le sujet sur une conversation qui a pour but de le mettre en confiance et de pouvoir le libérer des quelques freins qui pourraient l'empêcher de s'exprimer. Thème du sujet à définir sur place et sur le moment. Réussir, en partant d'un sujet lambda, à le faire parler ensuite du thème qui nous intéresse.

### **Thème 1: Impressions personnelles VS évènement urbain extérieur**

Parlez nous des évènements auxquels vous avez déjà participés

- Quels types d'évènement était-ce
- Pour quelles raisons avez vous choisi cet évènement? (Critères particuliers par ex. ?)
- Qu'est-ce qui vous a plu sur cet évènement?
- Y-a-t-il des choses qui vous ont déplu?
- Comment définiriez-vous cette expérience?

**Thème 2: Aspects généraux d'un évènement urbain extérieur** (cette partie est à bien développer, réussir à rebondir et à faire développer le sujet)

Parlez nous de l'aspect général de ce évènement par rapport à votre déficience

- Par exemple, avez-vous déjà rencontré des difficultés sur ce type d'évènement?
- Et d'après vous quelles améliorations faudrait-il apporter?
- Selon vous comment pourrait être définie une expérience de qualité? (les critères qu'il faudrait qu'un évènement "remplisse" à vos yeux)

**Thème 3: Attentes personnelles**

Expliquez nous vos attentes sur un évènement urbain extérieur

- Lorsque vous participez à un évènement aimez-vous être autonome? Expliquez
- Vous attendez-vous tout de même à être pris en charge par une personne de l'évènement si une difficulté se présente à vous pendant votre participation?
- Selon vous quelles sont les choses les plus importantes sur un évènement afin de vivre une expérience de qualité?

Merci de votre participation

**Appendice B: Guide d'entrevue "Retour sur l'expérience"**

## **Guide d'entrevue "Retour sur l'expérience"**

### **Phase d'introduction:**

Bonjour X,

Cette entrevue va durer une petite ½ heure. Nous tenons juste à préciser que cette entrevue va être enregistrée, mais que tous les éléments que vous nous fournirez sur le sujet ne sortiront pas du cadre de cette recherche universitaire.

Cette entrevue vise à comprendre la qualité de l'expérience que vous avez vécue en allant sur l'évènement urbain extérieur ((nom de l' évènement)).

Au cours de l'entrevue s'il y a des questions auxquelles vous ne voulez pas répondre, vous pouvez refuser. Nous tenons également à préciser qu'il n'existe aucune réponse fausse donc n'essayez pas de répondre pour nous faire plaisir, répondez le plus naturellement possible.

N'hésitez pas à nous interrompre si certaines questions ne vous paraissent pas claires, afin que nous puissions les reformuler.

### **Phase de début d'entretien:**

Lancer le sujet sur une conversation, qui a pour but de le mettre en confiance et de pouvoir le libérer des quelques freins qui pourraient l'empêcher de s'exprimer. Thème du sujet à définir sur place et sur le moment. Réussir, en partant d'un sujet lambda, à le faire parler ensuite du thème qui nous intéresse.

#### **Thème 1: signification**

Parlez nous de l'Image personnelle que vous avez de cet évènement urbain extérieur

- Pourquoi avoir choisi cet évènement en particulier?
- Quelles sont vos impressions face à ce que vous avez vécu sur cet évènement?
- Décrivez moi le meilleur moment que vous avez vécu durant cet évènement
- Décrivez moi le pire moment que vous avez vécu durant cet évènement
- Quels sont les éléments qui vous donneraient envie d'y retourner?

#### **Thème 2: Les bénéfices personnels**

Parlez nous des bénéfices personnels que vous retirez de cet évènement

- Expliquez nous ce que vous avez ressenti en participant à cet évènement?
- Quels bénéfices personnels retenez-vous de cette expérience?

- Que cherchiez-vous (personnellement) en allant sur cet évènement?
- Quels types d'émotions avez-vous ressenti pendant cet évènement?
  - o Émotions positives
  - o Émotions négatives

### **Thème 3: La culture de l'évènement urbain extérieur**

Parlez-nous de l'évènement

- Qu'avez-vous pensé du personnel présent sur l'évènement?
- Parlez-nous de l'interaction vécue avec les autres spectateurs?
- De quelle façon pensiez-vous que les autres spectateurs allaient réagir vis à vis de vous?
- Quels conseils donneriez-vous aux organisateurs afin de faire vivre pleinement un évènement à une personne vivant avec une déficience?

### **Thème 4: Opération physique:**

Parlez nous des facilités d'accès, de mouvement, des infrastructures, etc.

- Que dire des infrastructures présentes sur le site? (par rapport à votre déficience)
- Comment avez-vous trouvé l'accessibilité du site?
- Y-a-t-il des manques à combler afin de faciliter cette accessibilité? lesquels?
- Parlez-nous de la nécessité d'adapter l'environnement d'un évènement urbain extérieur pour des personnes vivant avec une déficience?

### **Thème 5: La personnalité de l'évènement urbain extérieur**

Parlez-nous de la conception, de l'image générale de l'évènement

- Que pensez-vous de l'image marketing que renvoie cet évènement?
- La façon dont il est commercialisé est-il la hauteur de ce qui est proposé une fois sur place?
- Qu'est-ce qui vous a donné envie d'y aller?
- Était-ce à la hauteur de vos attentes?
- Et si c'était à refaire

Merci beaucoup pour votre participation

**Appendice C: Formulaire de consentement**



## LETTRE D'INFORMATION

---

### Invitation à participer au projet de recherche

La qualité de l'expérience vécue par des personnes avec une déficience motrice  
participant à des évènements urbains extérieur

**Chercheuse ou chercheur principal :** Delphine Martinez

**Département d'appartenance :** département de loisir, culture et tourisme

**Autres informations pertinentes sur le projet :** maîtrise en loisir, culture et tourisme.

**Équipe de direction :** Directrice du projet, Mme Hélène Carboneau (département de  
loisir, culture et tourisme)

Co-directrice du projet : Mme Sylvie Miaux  
(département de loisir, culture et tourisme)

Votre participation à la recherche, qui vise à mieux comprendre la qualité de  
l'expérience vécue par des personnes avec une déficience motrice et participant à des  
événements urbains extérieurs, serait grandement appréciée.

### Objectif

L'objectif de la recherche est de comprendre cette expérience. Les renseignements  
donnés dans cette lettre d'information visent à vous aider à comprendre exactement ce  
qu'implique votre éventuelle participation à la recherche et à prendre une décision  
éclairée à ce sujet. Nous vous demandons donc de lire le formulaire de consentement  
attentivement et de poser toutes les questions que vous souhaitez poser. Vous pouvez  
prendre tout le temps dont vous avez besoin avant de prendre votre décision.

**Tâche**

Votre participation à ce projet de recherche consiste à répondre à une première entrevue, permettant de comprendre le type d'expérience que vous avez déjà vécu lors d'un évènement urbain extérieur. Cette entrevue se déroulera dans le lieu de votre choix. La durée de cette entrevue oscillera entre une demi heure et une heure. Dans un deuxième temps vous participerez à un évènement urbain extérieur en compagnie de la chercheuse. Vous porterez une mini caméra intégrée qui enregistrera ce que vous vivrez sur le site, ainsi qu'un micro pour tous les commentaires que vous ferez durant le évènement. Enfin dans un troisième temps, une deuxième entrevue, nous permettra de vous interroger sur le type d'expérience que vous aurez vécu durant cet évènement urbain extérieur. Vous choisirez les évènements auxquels vous souhaitez participer.

**Risques, inconvénients, inconforts**

Aucun risque n'est associé à votre participation. Le temps consacré au projet, soit environ 4 à 5 jours, demeure le seul inconvénient.

**Bénéfices**

La contribution à l'avancement des connaissances sur la qualité de l'expérience d'une personne avec une déficience motrice lors d'un évènement urbain extérieur est le seul bénéfice direct prévu à votre participation. Les entrées payantes des évènements vous seront payées et un véhicule adapté vous sera affrété.

**Confidentialité**

Les données recueillies par cette étude sont entièrement confidentielles et ne pourront en aucun cas mener à votre identification. Votre confidentialité sera assurée, car toutes les données seront gardées sous clé, puis détruites une fois la recherche finie. Les résultats de la recherche, qui pourront être diffusés sous forme papier ne permettront pas d'identifier les participants.

Les données recueillies seront conservées sous clé et les seules personnes qui y auront accès seront la directrice de ce projet ainsi que le chercheur. Elles seront détruites à la fin de cette recherche et ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles décrites dans le présent document.

**Participation volontaire**

Votre participation à cette étude se fait sur une base volontaire. Vous êtes entièrement libre de participer ou non et de vous retirer en tout temps sans préjudice et sans avoir à

fournir d'explications. Le chercheur se réserve aussi la possibilité de retirer un participant en lui fournissant des explications sur cette décision.

**Responsable de la recherche**

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour toute question concernant ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec Delphine Martinez, par courriel : [delphine.martinez@uqtr.ca](mailto:delphine.martinez@uqtr.ca)

**Question ou plainte concernant l'éthique de la recherche**

Cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro [no de certificat] a été émis le [date d'émission].

Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous devez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières, au Décanat des études de cycles supérieurs et de la recherche, par téléphone (819) 376-5011, poste 2129 ou par courrier électronique [CEREH@uqtr.ca](mailto:CEREH@uqtr.ca).



## **FORMULAIRE DE CONSENTEMENT**

---

**Engagement de la chercheuse ou du chercheur**

Moi, Delphine Martinez m'engage à procéder à cette étude conformément à toutes les normes éthiques qui s'appliquent aux projets comportant la participation de sujets humains.

**Consentement du participant**

Je, \_\_\_\_\_, confirme avoir lu et compris la lettre d'information au sujet du projet « la qualité de l'expérience vécue par des personnes avec une déficience participants à des évènements urbains extérieurs. J'ai bien saisi les conditions, les risques et les bienfaits éventuels de ma participation. On a répondu à toutes mes questions à mon entière satisfaction. J'ai disposé de suffisamment de temps pour réfléchir à ma décision de participer ou non à cette recherche. Je comprends que ma participation est entièrement volontaire et que je peux décider de me retirer en tout temps, sans aucun préjudice.

**J'accepte donc librement de participer à ce projet de recherche**

Participante ou participant	Chercheuse ou chercheur :
Signature :	Signature :
Nom :	Nom :
Date :	Date :