Revue COSSI

N° 15 | 2025
Entre sciences de l'information et de la communication et sciences cognitives : les bases d'un dialogue possible

Culture de l'accessibilité numérique à l'université : un cadre heuristique entre SIC et SC

María Inés LAITANO *Maître de conférences*
Laboratoire Paragraphe
Paris 8 University
Alyse YILMAZ *Doctorant*
Laboratoire Paragraphe
Paris 8 University

Édition électronique :
URL :
https://revue-cossi.numerev.com/articles/revue-15/3495-finalculture-de-l-accessibilite-numerique-a-l-universite-un-cadre-heuristique-entre-sic-et-sc
DOI : numerev_2758
Date de publication : 21/06/2025

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : LAITANO, M. I., YILMAZ, A. (2025) Culture de l'accessibilité numérique à l'université : un cadre heuristique entre SIC et SC. *Revue COSSI*, (15).
https://doi.org/10.34745/numerev_2758

Cet article questionne la fabrique de l’accessibilité numérique (AN) à l’université, en explorant la culture professionnelle qui sous-tend la mise en œuvre de l’AN. Il cherche à aller au-delà d’une approche par la maîtrise technique de l’AN, en considérant les pratiques, les représentations sociales et les motivations des professionnels qui en sont responsables. L’article propose un cadre heuristique s’inscrivant dans la continuité des travaux en SIC qui ont exploré les rapports aux objets techniques d’un point de vue socio-anthropologique, ainsi que dans la théorie de l’autodétermination, pour mieux comprendre l’adoption ou l’indifférence des acteurs vis-à-vis de l’AN. Il s’appuie sur le protocole d’une enquête menée à l’université Paris 8, comprenant un questionnaire et des entretiens collectifs auprès des personnels enseignants et BIATSS.

This article questions the construction of digital accessibility (DA) at universities by exploring the professional culture that underpins the implementation of DA. It seeks to go beyond an approach based on technical mastery of DA by considering the practices, social representations, and motivations of the professionals responsible for it. The article proposes a heuristic framework that builds on work in SIC (Information and Communication Sciences) that has explored relationships with technical objects from a socio-anthropological perspective, as well as on self-determination theory, to better understand the adoption of or indifference to DA among stakeholders. It is based on the protocol of a survey conducted at Paris 8 University, comprising a questionnaire and group interviews with teaching and BIATSS staff.

Mots-clés :
Culture numérique, Motivation, Pratiques professionnelles, Enquête, Représentations Sociales, Autodétermination, Accessibilité numérique

---

Introduction

L’accessibilité numérique (AN) dans l’enseignement supérieur demeure une

revendication importante pour les personnes en situation de handicap. Un rapport récent du Conseil National Consultatif des Personnes Handicapées (CNCPH, 2023) souligne que cette accessibilité constitue une condition sine qua non pour toute université se voulant inclusive. Au sein de notre établissement par exemple, les étudiantes et étudiants accompagnés par le Pôle Handicap en 2023-2024 déclarent rencontrer des situations de handicap dans l'ensemble des activités impliquant l'usage du numérique (Laitano & Diourte, 2024). Afin de mieux comprendre les mécanismes de cette inaccessibilité, les autrices de cet article, en collaboration avec d'autres collègues, ont initié un projet de recherche sur la culture de l'AN à l'université. Cet article présente et justifie la stratégie de recherche développée au cours des premiers mois de ce travail collectif.

Le champ de recherche de l'AN, largement investi par l'Informatique, s'est initialement focalisé sur l'innovation technologique et les usages des technologies numériques par les personnes dites handicapées. Ces travaux ont joué un rôle fondamental dans l'élaboration de recommandations de conception accessible, aujourd'hui intégrées aux cadres législatifs en matière d'accessibilité numérique. Cependant, l'existence de ces bonnes pratiques et recommandations ne garantit pas l'intégration effective de l'AN dans les pratiques des professionnels en charge de leur mise en œuvre. Un autre ensemble de travaux, encore peu développé en comparaison avec le premier, se penche plus spécifiquement sur les professionnels et futurs professionnels impliqués dans la fabrique de l'AN. Notre projet de recherche souhaite contribuer à cet axe de recherche, à travers une enquête combinant questionnaire et entretiens collectifs auprès du personnel de notre établissement universitaire.

Ayant nous-mêmes des parcours en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) et en Sciences Cognitives (SC), nous avons saisi ce numéro spécial dédié au dialogue interdisciplinaire, et la question de la stratégie scientifique en particulier, comme une opportunité pour expliciter notre cheminement de pensée. Nous souhaitons montrer dans cet article en quoi la notion de « culture », avec celles de « pratiques », de « représentations sociales » et de « motivations » nous ont permis de construire un cadre heuristique pour analyser les rapports des professionnels à l'AN. Les SIC mobilisent la notion de « culture » des objets techniques afin d'analyser les pratiques qui les intègrent et les représentations qu'ils suscitent. De leur côté, les SC contribuent à expliciter la manière dont ces représentations peuvent motiver l'acceptation des objets techniques, ou au contraire générer des résistances à leur égard. Ce dialogue illustre la complémentarité entre SIC et SC : les premières situent les objets techniques dans des régimes socio-anthropologiques tandis que les secondes éclairent les processus psychologiques qui conditionnent leur usage.

La première partie de l'article sera consacrée à l'intérêt d'une approche socio-anthropologique de la fabrique de l'AN, qui permet de dépasser celle de la connaissance des prescriptions et des normes, pour comprendre plus largement les contextes et situations dans lesquelles les professionnels peuvent agir afin de répondre à l'objectif de l'AN. Nous nous intéressons ensuite aux raisons qui peuvent pousser ces

professionnels à développer des pratiques effectives de mise en œuvre de l'AN. Les deuxième et troisième parties porteront ainsi une attention particulière aux représentations sociales et aux facteurs motivationnels qui conditionnent ces pratiques. Même lorsque les professionnels ont les connaissances en termes de normes d'accessibilité, la mise en œuvre de l'AN dépend de représentations sous-jacentes et de dynamiques motivationnelles. Enfin, la quatrième partie exposera la manière dont nous avons concrétisé ces concepts dans une enquête, en précisant les instruments de collecte de données mobilisés. Cette dernière partie se limitera à la présentation du protocole de recherche et à la justification de nos choix méthodologiques, les résultats détaillés de l'enquête faisant l'objet de publications ultérieures.

1. De la maîtrise technique à la culture de l'accessibilité numérique : un regard porté sur les pratiques

Concevoir une enquête sur la fabrique de l'accessibilité numérique (AN) amène habituellement à s'interroger sur la question de la maîtrise technique de l'AN. Ces questions occupent d'ailleurs une place importante dans les enquêtes existantes : la connaissance des obligations légales et des normes d'accessibilité (Lespinet-Najib et al., 2015), la connaissance des technologies d'assistance et de leurs modes de fonctionnement (AlMeraj et al., 2023), parmi d'autres. Cette maîtrise technique de l'AN intègre, comme d'autres maîtrises techniques, une approche orientée vers la résolution de problèmes concrets (Simonnot, 2009, p. 27). Les études cherchent à savoir si les enquêtés connaissent les obstacles engendrés par le numérique (Crabb et al., 2019) ou s'ils ont les savoir-faire requis pour la production de documents accessibles (Sanderson et al., 2022), par exemple.

Si la maîtrise constitue une grille pour identifier des différences d'expertise entre professionnels par exemple, elle ne suffit pas, à elle seule, à comprendre l'adoption de l'accessibilité numérique. Comme le soulignent Papadopoulos et al. (2012), l'expérience, la motivation et l'empathie envers les personnes en situation de handicap sont tout aussi importantes pour transformer des connaissances en actions concrètes. Afin de dépasser cette entrée par la maîtrise technique, et dans la continuité d'une longue tradition en SIC, nous avons choisi d'adopter dans notre projet la notion de culture de l'accessibilité numérique. Associée à des objets techniques comme l'AN, la culture met l'accent sur la dimension anthropologique ou socialement construite de ces objets. Elle renvoie à un ensemble partagé de connaissances, de pratiques, de normes, d'outils et de procédures qui se développent au sein d'un collectif et se construisent socialement (Lehmans, 2018 ; Lehmans & Liquète, 2022 ; Liquète, 2018). Interroger la

culture de l’AN permet de saisir à la fois comment les pratiques individuelles se développent dans le cadre du travail quotidien, et, dans le même temps, comment elles s’enchevêtrent dans les dynamiques collectives. C’est à l’intersection de ces deux niveaux que se joue l’intégration (ou non) de l’AN dans les activités professionnelles.

La question de ce que les professionnels font habituellement est donc essentielle pour enquêter sur la culture de l’AN, et se distingue nettement des modèles de maturité qui ont été développés dans le champ de l’AN, notamment pour l’accessibilité des universités (Auer et al., 2023). L’approche par les pratiques professionnelles interroge par exemple les managers du secteur numérique pour savoir à quel moment ils commencent à tester l’accessibilité au cours du cycle de vie d’un projet (AlMeraj et al., 2023). Les modèles de maturité, en revanche, mesurent les capacités et l’efficacité d’une organisation dans la mise en œuvre de l’AN à travers les politiques et processus en place, s’intéressant avant tout aux cadres et prescriptions institutionnelles. Questionner les pratiques effectives permet au contraire de saisir les ajustements, les contraintes et les initiatives des professionnels au quotidien.

Les cultures, telles qu'étudiées par les SIC, et en particulier les cultures informationnelles (Simonnot, 2009), nous amènent à concevoir la culture de l’AN comme un enjeu collectif, et non plus seulement comme une maîtrise individuelle. Par exemple, interroger un professionnel du secteur numérique pour savoir si son équipe réalise des tests d'accessibilité (AlMeraj et al., 2023) permet de déplacer l'analyse de l'individu vers le collectif de travail, et en même temps d’une compétence technique — la maîtrise des normes — à une pratique intégrée dans les usages professionnels — le contrôle de qualité. Adopter une approche collective de l'AN permet également de ne pas restreindre cette question aux seuls professionnels spécifiquement chargés de s'en occuper (informaticiens, communicants ou référents handicap), mais d’en faire un enjeu impliquant une diversité d'acteurs au sein de l'organisation.

Enquêter sur les cultures en SIC implique aussi une dimension critique, à l'instar de la culture informationnelle. Selon Simonnot (2009, p. 35), il ne s'agit pas uniquement de comprendre des principes directeurs ou des normes consensuelles qui régiraient les pratiques professionnelles. L'enjeu est aussi d'interroger les conditions dans lesquelles l'information (ou l’AN dans notre cas) est obtenue et les processus que cela implique. Dans ce sens, une recherche en sciences de gestion montre les tensions qui peuvent exister entre la volonté des professionnels du numérique à produire accessible et la stratégie de ceux qui financent les projets numériques (Ceccarelli et al., 2023). Des interrogations similaires se posent au sein de l’université : quelles sont les conditions, plus ou moins favorables, des professionnels pour répondre à cet objectif ? A qui demande-t-on de produire effectivement l’AN ? Les enseignants, par exemple, sont-ils toujours informés de la présence d’étudiants en situation de handicap dans leur classe afin d’engager des ajustements de leurs pratiques pédagogiques ?

En définitive, comprendre comment l’AN se construit implique de s'intéresser à ce que font les acteurs (leurs pratiques) mais aussi à ce qu’ils pensent (leurs représentations).

Les SIC permettent, notamment à l'aide d'une approche socio-anthropologique des objets techniques, d'élaborer un cadre pertinent pour aborder cette double dimension. Dans la partie suivante, nous explicitons comment les représentations sociales liées à l'AN, en tant que produits, processus et référentiels pour les comportements, peuvent peser sur les pratiques effectives.

2. Des pratiques orientées par des représentations de l'accessibilité numérique

Contrairement à une vision utilitariste centrée sur la maîtrise des outils numériques, les SIC adoptent une approche socio-anthropologique du numérique en s'intéressant notamment aux pratiques, mais aussi aux représentations sociales des acteurs (Lehmans & Liquète, 2022 ; Simonnot, 2009). Chaudiron et Ihadjadene (2010) précisent que la notion de «â¯pratiqueâ¯» renvoie à un champ d'études centré sur les acteurs humains et qu'elle s'intéresse aux modalités de leur action (ou de leur inaction), ainsi qu'à leurs représentations et leurs attitudes. Nous pensons en effet que les pratiques en termes d'accessibilité numérique (AN) sont orientées par la manière dont les acteurs perçoivent et se représentent l'AN. Il peut s'agir de croyances initiales, de représentations mentales ou encore de préjugés existants auparavant sur l'accessibilité mais également sur la question du handicap et du numérique de manière plus générale.

Les représentations sociales peuvent se définir comme «â¯une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratiqueâ¯et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (Jodelet, 1989/2003, p. 53). De fait, les représentations sociales ne se limitent pas uniquement à des idées personnelles, individuelles ou à des opinions. Ces dernières prennent forme au sein d'un groupe et leurs permettent de générer du sens et des repères communs et partagés (Moscovici, 1961).

Abric (1987) précise que les représentations constituent à la fois un produit, à savoir, le contenu de ce qui est représenté ; et un processus, à savoir, la construction d'un savoir partagé au sein d'un groupe. Dans le cas de l'AN, cela renvoie à ce que l'on considère comme étant l'AN, mais également à la manière dont on envisage sa mise en œuvre. Ces deux dimensions ont été explorées dans une enquête menée en France (Lespinet-Najib et al., 2015) qui met en évidence des perceptions contrastées de l'accessibilité du Web parmi les professionnels du numérique : parfois associée au handicap, parfois à une conception « pour tous » ; parfois perçue comme une contrainte, parfois comme un engagement militant. Elle révèle aussi des représentations liées à la démarche de mise

en accessibilité, telles que l'idée d'un appauvrissement graphique des sites accessibles ou celle d'un surcoût lié à leur mise en conformité.

Parmi les quatre grandes fonctions des représentations sociales (savoir, identitaire, d'orientation et justificatrice) (Abric, 1987), nous accordons une attention particulière à la fonction d'orientation des représentations sociales en cela qu'elle permet d'expliquer comment les connaissances partagées au sein d'un groupe se traduisent en comportements effectifs. Autrement dit, la manière dont les personnels se représentent l'AN préfigure leurs pratiques sans les conditionner complètement.
Ces représentations agissent à plusieurs niveaux ; elles peuvent aussi influencer la motivation. Plus on juge l'accessibilité essentielle et/ou porteuse de sens, plus on est susceptible de s'y investir. Nous détaillons dans la section suivante comment ces facteurs motivationnels s'articulent et interagissent avec les représentations pour déterminer les pratiques des personnels.

3. Des représentations aux pratiques : la motivation en question

Nous avons montré qu'il ne suffit pas de posséder des connaissances en matière d'accessibilité numérique (AN) pour que les professionnels puissent les transposer en pratiques effectives dans le contexte universitaire. Par ailleurs, nous nous sommes également attachés à éclairer en quoi les représentations sociales conditionnent en partie les pratiques de l'AN. Dans cette perspective, les recherches en psychologie, et en particulier la théorie de l'autodétermination (TAD) de Deci et Ryan (1985, 2000), largement mobilisée en psychologie du développement (Clément, 2017) et de la motivation (Fenouillet, 2012 ; Vallerand, 1997 ; Viau, 2009), viennent éclairer comment les représentations façonnent la motivation. En effet, la valeur que les professionnels accordent à l'AN dépend en grande partie de leurs croyances et de leurs perceptionsâ¯initiales ; plus ils voient l'accessibilité comme un objectif pertinent et cohérent avec leurs aspirations, plus ils s'y engageront de manière autonome et durable.

Ces constats font également écho à la théorie du comportement planifié (Ajzen, 1991), qui souligne que les comportements effectifs dépendent, non seulement des attitudes individuelles, mais aussi, des normes perçues et du sentiment de contrôle. Ainsi, même lorsque les professionnels disposent des connaissances nécessaires et d'une maîtrise technique, l'AN peut être freinée par la perception de difficulté qui tend à avorter les tentatives d'action ou bien par le manque de soutien institutionnel perçu.

Les auteurs (Deci & Ryan, 1985, 2000) montrent en quoi le passage à l'action est aussi

tributaire de facteurs motivationnels. En effet, connaître les normes d'AN ne garantit pas leur application ; les acteurs ont besoin de comprendre le sens, l'intérêt et les valeurs de ces normes pour les intégrer durablement dans leurs tâches professionnelles quotidiennes. La TAD met en avant et décrit un continuum d'autodétermination allant de l'amotivation à la motivation intrinsèque (MI), en passant par plusieurs formes de motivation extrinsèque (ME) plus ou moins internalisées (Deci & Ryan, 2000 ; Gagné & Deci, 2005 ; Vallerand, 1997).
A une extrémité du continuum, on trouve l'amotivation. Lorsqu'un professionnel se trouve en situation d'amotivation, il ne voit pas l'utilité de l'AN ; ou bien, il ne se sent pas assez compétent et armé pour entreprendre la moindre démarche en termes d'accessibilité. La personne ne voit alors pas l'intérêt à la mise en œuvre de l'AN et ne peut agir pour la mettre en place. C'est le cas d'étudiants en Informatique interrogés par Conn et al. (2020) sans appétence pour l'AN car la considérant inutile pour leurs carrières professionnelles.
À l'autre extrémité du continuum, la MI repose entre autres sur le plaisir ou la satisfaction procurés par l'activité elle-même. Ainsi, certains personnels peuvent éprouver de la satisfaction au fait de rendre leurs cours plus inclusifs à tout type d'étudiant. Un autre exemple : un développeur web qui aime explorer de nouvelles techniques pour rendre les technologies plus inclusives, par simple curiosité et/ou satisfaction personnelle.
Entre ces deux pôles de motivation se situent diverses formes de ME plus ou moins « internalisées » (Ryan & Deci, 2000). Certains individus appliquent l'AN dans leurs pratiques professionnelles surtout par contrainte, pression ou encore obligation extérieure (régulation externe). Il peut s'agir par exemple d'un professionnel qui rend ses documents accessibles parce que sa hiérarchie l'y contraint, sans y adhérer personnellement.

D'autres agissent pour éviter la culpabilité ou les jugements négatifs, ce qui correspond à la régulation introjectée. Un personnel, par exemple, peut adapter ses supports par crainte d'être perçu comme non compétent en la matière plutôt que par réelle conviction.
D'autres le font parce qu'ils perçoivent l'importance de l'accessibilité pour leur institution ou pour les usagers en situation de handicap (régulation identifiée). Il peut s'agir par exemple d'un personnel administratif qui conçoit des formulaires numériques accessibles parce qu'il comprend l'importance de faciliter l'accès aux usagers en situation de handicap. Dans ce dernier cas, les personnes adhèrent davantage au principe et auront tendance à persévérer davantage car elles jugent ces pratiques comme légitimes et utiles.
Enfin, la régulation intégrée correspond à une intégration plus profonde de l'AN dans son propre système de valeurs et dans son identité professionnelle. Un responsable qui promeut systématiquement l'AN parce qu'il la conçoit comme partie intégrante de sa vision d'une université inclusive illustre ce niveau d'autodétermination.

Aussi, les représentations sociales liées à l'AN, au handicap ou au numérique plus généralement vont avoir un impact significatif sur les motivations des personnels à

développer et intégrer ces pratiques dans leurs tâches professionnelles quotidiennes. En effet, si l'AN est perçue uniquement comme une obligation légale de mise en conformité ou une surcharge de travail sans réelle utilité, les professionnels auront tendance à réguler leurs actions et comportements de manière externe, voire, d'éprouver une absence totale de motivation (amotivation). A l'inverse, si l'AN est valorisée dans le cadre de sa profession notamment comme un levier d'inclusion, ou encore, comme un moyen d'améliorer la qualité du service public, cette perception positive aura davantage tendance à soutenir des formes de motivations autodéterminées (régulation intrinsèque, identifiée ou intégrée).

Un autre facteur déterminant pour saisir l'engagement des professionnels réside dans l'empathie. Davis (1983) distingue dans la capacité à se mettre à la place d'autrui, une composante cognitive ; et dans la résonance affective face à la situation de l'autre, une composante émotionnelle. Transposée au contexte de l'AN, cette distinction entre composante cognitive et émotionnelle, permet d'éclairer la manière dont certains personnels peuvent développer une sensibilité aux obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap, et donc, une motivation plus forte à agir en faveur de l'AN.

Ce va et vient entre représentations sociales et motivation nous semble tout à fait pertinent pour mettre en lumière et comprendre les pratiques des personnels et ainsi éclairer la culture de l'AN à l'université. Finalement, comprendre les dynamiques motivationnelles qui sous-tendent l'engagement des personnels dans l'AN, identifier les raisons qui encouragent ou freinent leurs pratiques, est indispensable afin de pouvoir saisir les écarts existants entre les normes prescrites et les pratiques réelles (Bandura, 1997 ; Heutte, 2011). Dans d'autres contextes, des recherches ont montré que la motivation peut conditionner les capacités cognitives et plus généralement, l'adoption de comportements adaptés (Clément et al., 2014).

C'est à l'aune de ces premiers constats que nous allons à présent préciser notre démarche méthodologique afin d'opérationnaliser et d'évaluer les concepts de pratiques, de représentations sociales et de motivation dans le contexte universitaire.

4. Des concepts à l'enquête : une méthodologie mixte

Notre enquête visait à interroger les pratiques, les représentations sociales et les motivations liées à l'accessibilité numérique (AN) au sein de l'université. Pour ce faire, nous avons adopté une méthodologie mixte combinant la passation d'un questionnaire avec la tenue d'entretiens collectifs. Cette complémentarité des méthodes a permis d'offrir, dans un premier temps, une vision d'ensemble des pratiques et des représentations liées à l'AN via le recueil de données quantitatives. Nous avons diffusé

le questionnaire à l'ensemble des personnels de l'université en raison de l'attention portée à la dimension collective et transversale, soulignée dans la première partie de cet article. Nous avons privilégié des formats permettant de révéler des pratiques partagées, plutôt que de nous concentrer exclusivement sur des trajectoires individuelles.

Dans un second temps, l'enquête a permis, par le recueil de données qualitatives, d'approfondir certains aspects : justifications et pratiques effectives, motivations et représentations partagées. Le format collectif de ces entretiens a également laissé l'espace pour exposer des initiatives de groupe, pour échanger sur les collaborations et partager des questionnements communs relatifs à l'AN, favorisant ainsi une réflexivité collective auprès des participants. Les entretiens collectifs ont été menés auprès de personnels volontaires, ayant manifesté leur intérêt à l'occasion du questionnaire. Les groupes ont été constitués en fonction de trois catégories de métier : (1) les enseignants et enseignants-chercheurs, (2) les personnels BIATSS des services communs, et (3) les personnels BIATSS des services centraux.

La trame du questionnaire et le guide thématique des entretiens visaient donc à opérationnaliser les notions de pratiques, représentations et motivations. En tentant d'éclairer ce que font effectivement les acteurs (pratiques), ce qu'ils en pensent (représentations) et pourquoi ils le font (motivation) nous espérons davantage comprendre la culture de l'AN à l'université.

4.1. Interroger les pratiques d'accessibilité numérique

Nous avons élaboré une échelle de fréquence pour questionner les pratiques liées à l'AN au sein du questionnaire proposé aux personnels de l'université. Celle-ci permettait aux répondants de se positionner et d'indiquer dans quelle mesure ils intègrent l'AN dans des tâches professionnelles spécifiques : production de documents numériques, création d'activités pédagogiques en ligne, utilisation d'outils collaboratifs, administration de sites web ou d'applications, définition des fiches de poste et proposition de formations. Nous avons choisi ces tâches car elles pouvaient être communes à un grand nombre de profils professionnels.

Les pratiques de formation à l'AN ont été abordées dans le questionnaire sous l'angle des modalités de la formation, nous permettant de distinguer si celle-ci s'inscrivait dans un cadre professionnel (en travaillant à l'université Paris 8 ou ailleurs), académique (au sein du cursus post-bac) ou personnel (en autodidacte).

Dans les entretiens, nous avons cherché à ce que les participants explicitent des pratiques professionnelles en rapport avec l'AN, ou à défaut en rapport avec le handicap

ou le recours au numérique plus largement. Pour caractériser ces pratiques nous avons exploré plusieurs critères : dimension collective ou individuelle, temporalité, nature de l'expérience (sensibilisation, formation, mise en œuvre) et finalité (déclaration de l'existant, diagnostic, solution). Nous avons également interrogé l'universalité ou l'individualisation des pratiques.

4.2. Mettre en lumière les représentations sociales liées à l'accessibilité numérique

Nous avons exploré les représentations de l'AN dans le questionnaire à travers la proposition de différentes définitions de ce qu'est un « numérique accessible » : un numérique disponible en tout lieu et à tout moment, un numérique compréhensible et opérable, un numérique financièrement abordable, ou encore un numérique conçu pour le plus grand nombre. L'objectif était d'exploiter la polysémie de cette expression pour sonder les représentations les plus présentes chez les personnels.

Les entretiens collectifs ont approfondi cette question de manière plus ouverte et nuancée, en interrogeant le sens que l'AN prenait de manière générale et à l'université Paris 8 en particulier. L'AN est-elle perçue comme un impératif réglementaire ou comme une démarche éthique de prise de soin des usagers les plus vulnérables, voire une démarche inclusive ? Les entretiens ont également cherché à mettre en lumière les représentations du numérique et du handicap qui sous-tendent ces perceptions. Les représentations du handicap sont-elles ancrées dans un modèle individuel déficitaire, tourné vers le modèle de la compensation, ou plutôt, vers un modèle social venant questionner ce qui crée les situations de handicap ?
Dans le questionnaire diffusé, nous avons également questionner les représentations du handicap à l'université en demandant d'estimer le nombre d'étudiants inscrits au Pôle handicap de l'Université Paris 8. Puisque les représentations se construisent aussi par le vécu, nous avons interrogé les enquêtés sur leurs contacts professionnels ou personnels avec des personnes en situation de handicap et sur leurs éventuels aménagements en termes d'AN.

4.3. Questionner les motivations à intégrer l'accessibilité dans les pratiques

D'un côté, nous avons examiné les motivations des personnels en lien avec leur engagement dans l'AN en proposant plusieurs raisons qui pouvaient expliquer ces comportements : le manque d'intérêt, l'absence de soutien institutionnel, avoir d'autres

priorités, le manque de budget ou la perception d'un intérêt limité. D'un autre côté, nous avons proposé des facteurs incitant à la formation, comme la disponibilité de formations régulières, l'accès à du matériel et à un support technique, ainsi que la volonté de respecter les obligations légales et institutionnelles.

Concernant l'intégration de l'AN dans les pratiques professionnelles, plusieurs freins étaient proposés : le manque de compétences, l'absence de lien direct avec le poste, la démarche chronophage, la perception négative de l'esthétique des dispositifs accessibles ou le faible nombre d'usagers concernés. Enfin, nous avons exploré les modalités de formation sous l'angle des motivations externes (respect des politiques institutionnelles, formation universitaire) et internes (auto-formation).

Dans les entretiens, lors de l'explicitation des pratiques, nous avons été attentifs aux formulations spontanées des acteurs pouvant traduire des formes de motivations intrinsèques et extrinsèques dans le but d'identifier des freins ainsi que des leviers à la mise en oeuvre de l'AN à l'université exprimés par les acteurs. Par exemple, un personnel agissant par pur intérêt ou curiosité pourra être rapproché d'une motivation intrinsèque. Alors qu'un autre, se sentant davantage contraint par des obligations légales, évoque davantage une motivation extrinsèque.

Notre protocole comporte certaines limites qu'il nous semble essentiel d'expliciter ci-après. Le recours aux focus group peut favoriser des échanges riches et réflexifs, mais il expose également à des biais, notamment celui de désirabilité sociale. En effet, les participants aux entretiens collectifs peuvent avoir tendance à exprimer des pratiques ou des représentations conformes aux attentes perçues plutôt qu'à partager leur propre expérience. Par ailleurs, le format collectif peut freiner la prise de parole de certaines personnes moins à l'aise en groupe, ou encore, être influencé par des rapports de hiérarchie professionnelle. Enfin, si le questionnaire et les entretiens sont des méthodes complémentaires, qui s'éclairent mutuellement, elles ne permettent néanmoins pas d'assurer une exhaustivité des situations rencontrées. Ces limites invitent donc à une certaine vigilance quant à l'interprétation des résultats, et doivent éventuellement être enrichies par d'autres méthodes dans de futurs travaux.

Conclusion

Notre démarche a consisté à explorer la fabrique de l'accessibilité numérique (AN) en dépassant le prisme de la maîtrise technique et en faisant l'hypothèse d'une culture de l'AN. Ce choix nous a conduit à nous concentrer plus précisément sur les pratiques, les représentations sociales et les motivations des professionnels. Il nous a permis d'observer l'AN « en train de se construire » à la fois dans la pensée collective (ce que les acteurs en pensent) et dans les actions concrètes (ce que les acteurs font

effectivement).
Nous avons fait le postulat que les pratiques d'AN ne dépendent pas uniquement de connaissances ou de compétences techniques. La mise en œuvre effective de l'AN relève également de la manière dont les personnels la perçoivent : est-ce une contrainte ? Un levier d'inclusion ? Un impératif réglementaire ? Ces représentations se heurtent également à des motivations sous-jacentes : la volonté d'aider, la pression institutionnelle, le manque de temps, etc. Nous avons par ailleurs souligné l'importance de la TAD dans ce contexte pour éclairer les comportements d'adoption ou de rejet de l'AN à l'université.

Avec cet article nous voulions montrer la complémentarité des approches en SIC et en SC pour éclairer la culture de l'AN à l'université. Le dialogue entre ces deux disciplines nous a permis de construire un cadre heuristique pour observer la fabrique de l'AN sur le terrain. Cette interdisciplinarité nous paraît pertinente pour appréhender de manière articulée la dimension socio-anthropologique (pratiques et représentations) et les dynamiques psychologiques (motivations) de la construction de l'AN.

La fabrique de l'AN en termes de culture ouvre enfin des pistes intéressantes pour penser l'enseignement de l'AN, pour approfondir ces recherches en fonction de métiers spécifiques et pour confronter cette fabrique à la question importante des usages, notamment des usages étudiants.

Remerciements

Les auteures tiennent à remercier Catherine Gouédard pour sa relecture attentive du manuscrit, ainsi que Jean-Marc Meunier et Gaëtan Bourmaud pour les échanges autour de cet article. Elles remercient également les professionnels ayant participé à l'enquête, ainsi que l'Université Paris 8 pour le financement accordé à ce projet de recherche.

Bibliographie

Abric, J.-C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*. DelVal.

AlMeraj, Z., Alhuwail, D., Qadri, R., Shama, S., & Crabb, M. (2023). Understanding mindsets, skills, current practices, and barriers of adoption of digital accessibility in Kuwait's software development landscape. Universal Access in the Information Society. https://doi.org/10.1007/s10209-023-00980-5

Auer, N., Kalemba, S., Stormer, C., Boehm, A.-K., Cetin, H., Gutjahr, A., Neumann, F., Kersken, V., Weber, G., & Zimmermann, G. (2023). How to measure the accessibility maturity of organizations—A survey on accessibility maturity models for higher education. *Frontiers in Computer Science*, 5. https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fcomp.2023.1134320

Ceccarelli, A., Chouki, M., & Persson, S. (2023). Innovation sociale et enjeux de l'accessibilité numériqueâ□¯: Le point de vue des professionnels du digital. *Innovations*, 71(2), 153-183. https://doi.org/10.3917/inno.pr2.0141

Chaudiron, S., & Ihadjadene, M. (2010). De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles. *Études de communication*, 35, 13-30. https://doi.org/10.4000/edc.2257

CNCPH. (2023). Propositions du CNCPH pour un établissement d'enseignement supérieur accessible – Cncph. https://cncph.fr/capenseignementsup/

Conn, P., Gotfrid, T., Zhao, Q., Celestine, R., Mande, V., Shinohara, K., Ludi, S., & Huenerfauth, M. (2020). Understanding the Motivations of Final-year Computing Undergraduates for Considering Accessibility. *ACM Transactions on Computing Education*, 20(2), 15:1-15:22. https://doi.org/10.1145/3381911

Crabb, M., Heron, M., Jones, R., Armstrong, M., Reid, H., & Wilson, A. (2019). Developing Accessible Servicesâ□¯: Understanding Current Knowledge and Areas for Future Support. *Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1-12. https://doi.org/10.1145/3290605.3300446

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Springer US. https://doi.org/10.1007/978-1-4899-2271-7

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The « What » and « Why » of Goal Pursuitsâ□¯: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Jodelet, D. (Éd.). (2003). *Les représentations sociales* (7. éd). Presses Univ. de France.

Laitano, M. I., & Diourte, A. (2024). Handicap et participation dans les pratiques étudiantes en ligneâ□¯: Étude exploratoire des facteurs identitaires et environnementaux. *Le carnet de la MSH de Bordeaux*. https://doi.org/10.58079/12j1y

Lehmans, A. (2018). Pragmatiques et politiques des cultures de l'information [Thesis, Université de Rouen, France]. https://hal.science/tel-01956567

Lehmans, A., & Liquète, V. (2022). Des littératies aux approches culturelles du numériqueâ□¯: L'exemple de la culture des données dans le champ de l'éducation aux

médias et à l'information (EMI). *Approches Théoriques en Information-Communication (ATIC)*, 5(2), 35-46. https://doi.org/10.3917/atic.005.0035

Lespinet-Najib, V., Pinède, N., Belio, C., Demontoux, F., & Liquète, V. (2015). L'accessibilité Web, en 2013, en Franceâ¯: Enquête nationale sur les pratiques et les usages des professionnels du Web. Terminal. *Technologie de l'information, culture & société*, 116. https://doi.org/10.4000/terminal.649

Liquète, V. (2018). La culture de l'information au prisme des sciences de l'information et de la communication. *Études de communication*, 50, 109-128. https://doi.org/10.4000/edc.7607

Moscovici, S. (1961). *La psychanalyse, son image, son public* (2ème édition). Presses Universitaires de France. https://www.jstor.org/stable/3319763?origin=crossref

Papadopoulos, G., Pearson, E., & Green, S. (2012). A provisional framework for supporting academics in accessible and inclusive e-materials development. *Proceedings of the 24th Australian Computer-Human Interaction Conference*, 459-468. https://doi.org/10.1145/2414536.2414607

Sanderson, N. C., Kessel, S., & Chen, W. (2022). What do faculty members know about universal design and digital accessibility? A qualitative study in computer science and engineering disciplines. *Universal Access in the Information Society*, 21(2), 351-365. https://doi.org/10.1007/s10209-022-00875-x

Simonnot, B. (2009). Culture informationnelle, culture numériqueâ¯: Au-delà de l'utilitaire. *Les Cahiers du numérique*, 5(3), 25-37.

Vallerand, R. J. (1997). Toward A Hierarchical Model of Intrinsic and Extrinsic Motivation. In *Advances in Experimental Social Psychology (Vol. 29, p. 271-360)*. Elsevier. https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60019-2

Viau, R. (2009). *La motivation en contexte scolaire* (2e éd). De Boeck université.