

Le SMS, comme outil de dialogue au service de l'aide sociale



notes sur une recherche-
projet en design au sein des
services sociaux du conseil
départemental
de Seine-Saint-Denis

zoé aegerter
françois huguet

*Papiers
Publics*

1



Pendant deux mois, sept familles du département de Seine-Saint-Denis ont reçu des SMS de la part de leur assistant-e social-e. Ces messages, rédigés en français et souvent complétés d'une seconde version dans la langue de leur choix, contenaient les principales informations à retenir, à la suite du rendez-vous avec l'assistant-e social-e. En général, une liste de choses à faire, d'associations à aller voir, de coups de téléphone à passer, de lieux où aller et de démarches administratives à faire.

Papiers publics

Les Papiers publics sont les cahiers de travaux de la Chaire innovation publique, qui associe l'École Nationale Supérieure de Création Industrielle (ENSCI–Les Ateliers), l'Institut national du service public (INSP), Sciences Po et l'École polytechnique pour explorer et accompagner les nouvelles formes de l'action publique, en soutien aux transitions. La chaire conduit des activités de recherche et de formation, en croisant les disciplines (innovation, design, sciences sociales et politiques, sciences du numérique, sciences comportementales), sur les questions et les approches nouvelles de l'innovation et de la transformation publique. Les Papiers publics visent à partager des travaux réalisés dans le cadre des programmes de recherche et expérimentation, des actions de formation ou des événements de la chaire.

La chaire bénéficie du soutien de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et de la Direction générale de l'enseignement scolaire (DSGESCO) du ministère de l'Éducation nationale et de la jeunesse.

Ce premier Papier public est issu d'un programme développé avec le soutien du Conseil départemental de Seine Saint-Denis.



Pendant deux mois, sept familles du département de Seine-Saint-Denis ont reçu des SMS de la part de leur assistant-e social-e. Ces messages, rédigés en français et souvent complétés d'une seconde version dans la langue de leur choix, contenaient les principales informations à retenir, à la suite du rendez-vous avec l'assistant-e social-e. En général, une liste de choses à faire, d'associations à aller voir, de coups de téléphone à passer, de lieux où aller et de démarches administratives à faire.

Notes préalables à la lecture

Glossaire

Les mots *typographiés de cette manière* sont expliqués dans le glossaire situé page 80.

Écriture inclusive

Conscient-es que l'écriture inclusive* est jusqu'alors peu habituelle et peut surprendre certains publics, il a été cependant retenu d'utiliser cette forme de langage pour rédiger ce cahier. En faisant ce choix, nous avons voulu montrer qu'en utilisant cette forme rédactionnelle recommandée et inscrite dans la loi française et les directives européennes, il est possible d'éviter les stéréotypes de genre, de mieux refléter le principe d'égalité entre les femmes et les hommes et ainsi d'éviter leur enfermement dans un répertoire restreint de rôles et de situations, limitant de fait leurs possibilités d'être et d'agir. → Voir notamment les recommandations du Haut Conseil à l'Égalité entre les Femmes et les Hommes.

* Nous sommes conscient-es que certains marqueurs typographiques de l'écriture inclusive (dite également « épïcène ») peuvent perturber la lecture, notamment pour les personnes dyslexiques, les personnes aveugles ou malvoyantes utilisant des logiciels de synthèse vocale, ou les personnes en apprentissage ou en difficulté avec la langue écrite. Si ce document devait être lu par des personnes présentant ce type de caractéristiques, nous pouvons en livrer une version écrite ne contenant pas ces marqueurs.

Hyperliens

Avant-propos

p. 4

Introduction

p. 6

Pourquoi et comment enquêter?

p. 10

Cahier d'enquête

p. 25

Enseignements et pistes de réflexion

p. 60

Glossaire

p. 80

Bibliographie

p. 70



MERCI DE VOUS
PRESENTER
A L'ACCUEIL



ACCUEIL

Avant-propos

Autonomiser, inclure, former, (en) capaciter, simplifier, etc. Depuis plusieurs années désormais, ces différents verbes et les multiples acceptions qu'ils possèdent portent les valeurs et les attentes de ce que le sociologue Dominique Cardon nomme *culture numérique*¹. Pourtant, derrière ces termes, se cachent trop souvent leurs malheureux corollaires que sont notamment l'*exclusion numérique*, l'*abandonnisme*², la perte d'estime de soi face aux outils informatiques³, problématiques que l'on regroupe parfois sous le terme d'*illectronisme*⁴.

Suite à une *dématérialisation* accélérée des démarches administratives, nous constatons aujourd'hui une mobilisation nationale sans précédent⁵ et de nombreux travaux de recherche⁶ sur le sujet de l'*inclusion numérique*. Au sein de ce cahier, nous souhaitons partager une réflexion en cours sur certains points aveugles de cette supposée inclusion. Notre démarche s'intéresse tout particulièrement à la place du dialogue dans la relation entre habitant·es

et administration mise en jeu par la dématérialisation des services publics⁷.

Ce faisant, nous souhaitons partager aux lecteur·rices de ce cahier trois types de « matériaux » issus du travail d'enquête que nous avons menés en design et sociologie :

- des intuitions, des savoirs non stabilisés et des pistes d'explorations qui nous sont apparus pendant l'enquête ;
- des éléments relatifs au déroulement de cette recherche-projet en design : ses étapes, les façons dont les terrains et leurs données empiriques ont déplacé nos cadres de recherches et nous ont amené à expérimenter une forme d'enquête particulière ;
- une contribution aux travaux et réflexions aujourd'hui en cours sur les nombreux aspects que peut revêtir un numérique éthique, ouvert et inclusif que l'on peut également nommer numérique « d'intérêt général ».

Ce travail de recherche se distingue de celui des designers/chercheur·es/artistes engagé·es dans des démarches de recherche/enquête-crédation ou des cadres

méthodologiques, plus classiques, de la recherche-action en sciences humaines et sociales⁸. En effet, avec ce projet, nous visons à élaborer des connaissances scientifiques mais aussi à mener des actions concrètes et transformatrices sur le terrain. Ainsi nous considérons notre démarche de recherche comme une opportunité de mener un projet de design réel où il s'agit non plus de valider une théorie dans une expérience mais bien d'engager une théorie dans le champ d'un projet et d'inventer des solutions pragmatiques.

Enfin, ce cahier entend rendre hommage aux professionnel·les des circonscriptions de services sociaux de Seine-Saint-Denis et, notamment, à leurs indispensables rôles de ré-humanisation du numérique. Tout au long de notre enquête, des ateliers de co-conception et des diverses expérimentations menées, nous avons toujours bénéficié de leurs confiances, de leurs bienveillances et de leurs enthousiasmes. Un monde de merci à la direction de la Prévention et de l'action sociale du conseil départemental

de Seine-Saint-Denis, à Siham El Boukili, Yacine Diallo Sow, Patrice Lauthrey, Véronique Vache, Valérie Lams, Estelle Fruytier, Bertrand Mignot, Ambre Defrene, Fanny N'Guessan, Kerol Bousso, et Lydie Soury.

1 Sur ce point, voir Cardon, D. [2019]. *Culture Numérique*, Paris, Presses de SciencesPo. Pour Dominique Cardon, la « culture numérique » correspond à la somme des conséquences qu'exerce sur nos sociétés la généralisation des techniques de l'informatique, car derrière « le numérique » il y a l'informatique, mais surtout la culture qu'il faut se forger et dont il faut s'équiper pour pouvoir habiter le monde à l'époque du numérique. La culture numérique, chez le sociologue, identifie et circonscrit un certain savoir, voire l'assortiment des notions et des compétences pratiques que nous nous devons de maîtriser pour être à la hauteur du défi implicite posé par ce tournant historique que nous sommes en train de vivre.

2 Ce terme caractérise des gens qui d'une façon ou d'une autre ont été amenés à abandonner un recours à travers internet. Dans l'année écoulée, iels ont renoncé à une recherche d'informations, à une requête, à une démarche administrative, à des relations suivies, à des achats, etc. Sur ce point, voir notamment « L'illectronisme en France – qui sont les abandonnistes ? » résultats de l'étude CSA commanditée par le Syndicat de la presse sociale (juin 2018), [en ligne] <https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/09/180626->

[CP-lillelectronisme-en-France-SPS-final.pdf](https://cp-lillelectronisme-en-france-sps-final.pdf).

3 Sur ce point, voir notamment les travaux de Dominique Pasquier: Pasquier, D. [2018], *L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale*, Paris, Presses des Mines.

4 L'illectronisme (ou illettrisme numérique) correspond à la difficulté, voire à l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

5 Sur ce point, voir notamment: <http://www.fse.gouv.fr/fse-mag/les-3-axes-du-violet-inclusion-numerique-du-plan-de-relevance> ainsi que l'ensemble des dispositifs de soutien mis en place à destination des tiers-lieux et des structures de médiation numérique par l'ANCT (<https://societenumerique.gouv.fr/>) et la Banque des Territoires (<https://aides-territoires.beta.gouv.fr/aides/4839-etre-accompagne-et-finance-dans-des-projets-d/>).

6 Sur ce point, nous renvoyons aux nombreuses ressources recensées au fil des pages des carnets NEC, collection de textes qui visent à dresser un panorama non-exhaustif des approches, des projets et des acteurs qui, ensemble, construisent un numérique d'intérêt

général, éthique ouvert et inclusif sur le territoire français: <https://numerique-en-communs.fr/les-carnets-de-nec-locaux/>.

7 Sur ce point, nous renvoyons aux travaux du LabAccès et notamment au rapport *Zone à inventer: recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes-L'accueil, la médiation et l'humanisation des démarches e-administratives sur les territoires parus en 2020*: [en ligne] <https://www.labacces.fr/?Recette>.

8 Sur ce point, voir Nova, N [2021], *Enquête / Création en design, Manifestes 2*, Genève, Head – Publishing. Dans cet ouvrage, Nicolas Nova définit l'activité de recherche des designers-enquêteur·rices comme une « variation sur le registre de l'enquête en sciences sociales » (p.27). Le présent cahier vise notamment, à préciser nos postures d'enquête qui accordent une attention particulière aux processus analysés que l'on déconstruit, que l'on essayent d'assembler et/ou de réinventer. Sur les manières de rendre compte d'une enquête qui se situe à l'intersection de la recherche en design et en SHS, voir également: M. Royer [2021], « Concevoir en portant attention aux milieux. Étude sur les modalités d'exposition du design de la participation », revue Design Arts Médias, dossier L'Exposition de design dirigé par

Catherine Chomar-Ruiz, [en ligne] <https://journal.dampress.org/issues/lexposition-de-design-concevoir-en-portant-attention-aux-milieux-etude-sur-les-modalites-dexposition-du-design-de-la-participation>.

Introduction

Aujourd'hui, en France métropolitaine, l'action sanitaire et sociale est l'une des compétences principales des conseils départementaux¹. À ce titre, la Seine-Saint-Denis n'échappe pas à la règle et comprend trente deux Circonscriptions de Service Social (CSS) réparties sur le territoire. Le rôle de ces structures, aux côtés des Centres Médico-Sociaux (CMS), des centres de Protection Maternelle Infantile (PMI), des lieux d'Accueils Parents Enfants (APE), etc. est d'assurer l'un des maillons essentiels de la solidarité dans le but de venir en aide aux habitant-es sur le plan familial, social ou économique. Ces lieux d'accueil, d'orientation et d'accompagnement rassemblent différents métiers, dont les principaux sont ceux d'assistant-e social-e (AS), de conseiller-ère en économie sociale et familiale (CESF), d'écrivain-e et d'assistant-e administratif-ve. Des professionnel-les de l'accompagnement, dont les pratiques d'accompagnement et plus précisément les pratiques numériques, linguistiques (e.g. multilinguisme) et de médiations peuvent varier fortement d'une personne et d'une circonscription à l'autre.

De façon générale, le département de Seine-Saint-Denis observe des écarts importants de pratiques numériques au sein de sa population². Une réalité partagée sur tout le territoire français, qui se voit ici complexifiée par un taux de pauvreté très important³ et la diversité des situations des habitant-es en termes de *littératie*⁴ et de pratiques linguistiques (e.g. allophonie, multilinguisme). Quand habitant-es et travailleuses sociaux se rencontrent en circonscriptions, c'est donc à travers toute l'épaisseur de ces situations sociales, linguistiques et numériques que leurs paroles doivent réussir à se frayer un chemin pour accomplir, si possible dans le dialogue, l'acte de droit et de solidarité qui les avaient réunis au départ. C'est cette rencontre et ce dialogue qui concentre toute notre attention et constitue notre objet d'analyse principal⁵.

En juillet 2019, de premiers échanges ont lieu entre la chaire innovation publique et la Direction de la Prévention et de l'Action Sociale de la Seine-Saint-Denis, avec le souhait de mieux comprendre

1 Aux côtés de la gestion des routes et des déplacements, de l'enseignement secondaire (construction, équipement et entretien des collèges), de certains aspects de la culture (patrimoine, bibliothèques, musées départementaux, etc.), de la sécurité incendie (Services Départementaux d'Incendie et de Secours), de l'aménagement durable du territoire ainsi que d'autres politiques publiques volontaristes (soutien à l'emploi local par exemple, dans les domaines de l'agriculture, des cultures régionales spécifiques ou de l'artisanat).

2 Sur ce point, voir notamment l'indicateur nouvellement créé par la Mednum, l'ANSA et le SGAR Occitanie intitulé « indice de fragilité numérique » qui a le mérite d'objectiver les zones où il existe un risque accru d'exclusion numérique, de comparer les territoires entre eux et selon différents niveaux (communes, intercommunalités, départements et régions) et de partager une vision commune par les cartes de la géographie de l'exclusion numérique. Pour en savoir plus : <https://www.fragilite-numerique.fr/>.

3 La Seine-Saint-Denis est le deuxième territoire le plus pauvre de France (données INSEE 2020). Sur ce point, voir notamment : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4308516> ainsi que : <https://www.inegalites.fr/Les-communes-les-plus-touchees-par-la-pauvrete-2006>.

4 Sur ce point, remarquons dès à présent que ce travail a également été traversé par une réflexion sur la notion de « littératie (établie à la fin des années 50 par le sociologue britannique Richard Hoggart), qui désigne cet ensemble de connaissances et de savoir-faire accompagnant l'usage d'une technologie, entre des compétences qui relèvent d'une maîtrise technique de l'outil et des savoirs culturels associés à l'usage. Par extension, la littératie numérique (ou

digital literacy) renvoie à un ensemble de connaissances et compétences, techniques et sociales, pour agir en contexte numérique. Penser de cette manière l'usage permet de dépasser le piège d'une vision purement instrumentale de savoirs techniciens pour mettre l'accent sur les habiletés symboliques qui donnent du sens aux pratiques, en contexte.

5 Sur ce point, notons que nous co-dirigeons aujourd'hui le programme « Conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » de la chaire Innovation Publique qui est né de cette recherche-projet.

6 En Seine-Saint-Denis, les circonscriptions de service social sont les suivantes : Aubervilliers, Aulnay-sous-Bois, Bagnole, Bobigny, Bondy, Clichy-sous-Bois, Coubron, Drancy, Dugny, Épinay-sur-Seine, Gagny, Gournay-sur-Marne, Île-Saint-Denis, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Le Pré-Saint-Gervais, Le Raincy, Livry-Gargan, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin, Pierrefitte, Romainville, Saint-Denis, Saint-Ouen, Sevran, Stains, Tremblay-en-France, Villetaneuse, Villepinte.

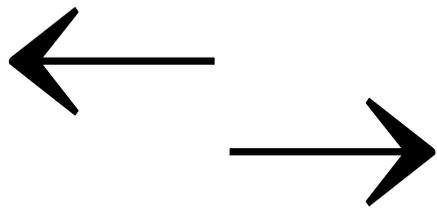
comment les habitant-es sont accompagnés-es en circonscriptions de service social (CSS)⁶. À cette époque, le conseil départemental s'interroge également sur la pertinence de mettre en place des bornes numériques d'accès dans les CSS. Nous conseillons de prendre le problème dans l'autre sens et d'aller sur le terrain pour comprendre quelles relations au numérique professionnel-les et habitant-es partagent et comment se reconfigurent certaines acceptions de la notion de « service (public) social dématérialisé ». De façon générale, nos interlocuteur-rices ont besoin d'avoir une meilleure vision d'ensemble des pratiques d'accompagnement en circonscriptions (sic), par-delà la diversité constatée.

Nous proposons de construire une recherche-projet en design en deux temps. La première étape consistera à enquêter auprès des travailleuses sociaux-les pour élaborer cette vision d'ensemble avec elleux. Elle aura pour but de tirer partie de ce travail d'enquête pour comprendre à quels endroits l'autonomie des personnes accompagnées est compromise par un manque de dialogue, de moyens de compréhension, de communication ou plus largement, de prise en compte des situations numériques et linguistiques des personnes. De cette compréhension mutuelle, nous souhaitons faire un mode d'action et proposons, dans un second temps, d'expérimenter au sein des circonscriptions de service social des pistes de dispositif visant à favoriser de la façon la plus inclusive possible le dialogue et l'autonomie des personnes. Ces propositions prendront la forme d'*artefacts*, numériques ou papiers, dans le but de compléter/augmenter la médiation humaine, au plus près de la réalité de sa pratique.

Le présent cahier, pensé comme un « carnet d'enquête augmenté », souhaite vous faire plonger dans cette recherche-projet singulière, vous donner à voir les terrains arpentés, les échos aux questions épistémologiques que nous nous posons et les difficultés face auxquelles nous aimerions être en mesure d'inventer des solutions.



*Atelier avec les travailleuses sociales.
Comment raconter la diversité des
parcours d'accompagnement?*



Pourquoi et comment enquêter?



Si le constat de la diversité des situations linguistiques et numériques au sein du département de Seine-Saint-Denis est largement partagé¹, nous ignorons tout de ce qui se passe dans les circonscriptions de service social. En quoi consiste ces « services sociaux » départementaux ? Quels accompagnements proposent-ils ? Quelle est la place du numérique dans ces accompagnements ? Est-ce une contrainte ou une source de pratiques *encapacitantes*² ? Comment sont accompagnées les personnes qui maîtrisent mal le français ? Que se passe-t-il lorsque l'une d'entre elles ne sait pas lire ? Parvient-elle à accéder à ses droits et plus précisément aux informations qui pourraient lui permettre d'améliorer sa situation sociale, financière ou familiale ?

Nos premières interrogations mêlent ces situations numériques et linguistiques avec pour question de fond celle de l'impact de ces agencements de situations sur le niveau d'autonomie des personnes, c'est-à-dire leur capacité à subvenir à leurs propres besoins, mais aussi celle de la capacité d'un service public à aller vers ses bénéficiaires quelles que soient leurs relations à la langue officielle et au numérique.

Cette tension entre autonomie et accompagnement, nous souhaitons la regarder de façon pragmatique à travers le prisme du langage humain, c'est-à-dire ce que nous sommes censé-es avoir trouvé de mieux pour dialoguer les un-es avec les autres. Et nous souhaitons la regarder en reconnaissant « le numérique » comme étant avant tout un espace linguistique : un espace où circulent symboles, textes, voix, toutes sortes de messages en attente d'être réceptionnés, performés³ et ré-alimentés. Nous ne partons pas des écrans, des antennes relais ou encore des algorithmes, nous partons des mots et nous ignorons encore quels sont ceux qui circulent — ou tentent de le faire — entre les travailleurs·ses sociaux·les et les habitant·es de la Seine-Saint-Denis. Nous ignorons aussi sur quels supports (tangibles, intangibles) ils naviguent.

De ce fait, nos interrogations portent également sur le métier des professionnel·les impliqué·es dans les circonscriptions. Quelles sont leurs pratiques d'accompagnement ? Existe-t-il des formes de médiations numériques qui leurs sont propres ? Et surtout comment enquêter avec et parmi elles ? Les échanges préalables avec la Direction de la Prévention et de l'Action Sociale font émerger le souhait que

1 Sur ce point, voir notamment l'enquête de l'Insee La Seine-Saint-Denis : entre dynamisme économique et difficultés sociales persistantes (2020) : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4308516>

2 L'encapacitation (empowerment en anglais) désigne le processus par lequel un individu ou un groupe acquiert les moyens de renforcer sa capacité d'action, lui permettant d'accéder au pouvoir individuel et collectif. Cette notion articule deux dimensions, celle du pouvoir, qui constitue la racine du mot, et celle du processus d'apprentissage pour y accéder. Sur ce point néanmoins, remarquons qu'il est peut-être nécessaire aujourd'hui de traduire l'« empowerment » par « habilitation » comme le propose la philosophe Isabelle Stengers afin de souligner qu'il n'est pas question d'une simple « acquisition » mais plutôt d'une métamorphose que la chercheuse Donna Haraway appelle de son côté « respos(h)abilité ».

3 Nous faisons ici référence à la théorie des actes de langage développée par J. Austin. Quand dire, c'est faire (1970). Le langage y est décrit comme performatif lorsque le seul fait de l'énonciation permet d'accomplir une action. Dans notre contexte, il s'agit de souligner le pouvoir d'agir que peut conférer le langage lorsqu'il est maîtrisé et adressé à la bonne personne, via le bon canal.

des « ateliers » aient lieu avec ses travailleu·res sociaux·les. Cette volonté de dégager du temps aux agent·es pour permettre l'échange et la collaboration est un très bon point de départ. Reste à construire ce que nous y ferons et à penser comment nous pousserons finalement la porte des circonscriptions de service social.

Quelle méthodologie mettre en place ? De quelle façon le design articulé aux méthodes de collecte d'observables de la socio-anthropologie peuvent-ils contribuer, dans la situation qui se présente à nous, à développer des formes d'enquêtes efficaces, contributives et surtout transformatrices ? Plus spécifiquement, de quelles façons le design peut-il se saisir du langage en tant qu'objet et modalité d'enquête ? En effet, nous souhaitons adopter un cadre de recherche « par le design ». Le fait de penser « en situation » (démarche pragmatiste) est l'un des impératifs de notre approche épistémologique, méthodologique et stratégique nommée à la suite des travaux d'Alain Findeli (2015), « recherche-projet » en design (*project-grounded research*). Pour nous, la recherche doit s'accomplir dans le flux d'un projet de design réel qui tient lieu de « terrain » de telle sorte que le modèle classique et désuet de la théorie appliquée se transforme en celui d'une théorie située (ou impliquée) dans un projet. Il ne s'agit plus de valider une théorie dans une expérience mais d'engager une théorie dans le champ d'un projet et de générer des savoirs par la pratique (un mode de production de connaissances qui possède une cohérence propre).

Pour Nicolas Nova (2021, p. 13, op. cit.), la notion d'enquête peut être considérée comme un point de convergence entre le design et les sciences humaines et sociales (particulièrement la sociologie et l'anthropologie). En effet « si le ou la designer peut être chercheur ou chercheuse, c'est en partie par sa capacité à observer, analyser, décrire et restituer. En d'autres termes, à produire une forme d'enquête » (ibid.).

Dans le cadre de cette recherche-projet, comme dans toutes celles rattachées au programme « Conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » de la chaire innovation publique, nous nous engageons à avoir un regard à la fois prospectif et réflexif sur les intersections entre ces disciplines et essayons de penser les recherches-projets que nous menons comme des pratiques de transformation⁴. Comme en recherche-crédation, dont les enjeux ont été

⁴ Sur ce point, notons que nous nous plaçons dans le sillage ouvert par l'anthropologue Tim Ingold qui a notamment écrit : « *The observations, descriptions and propositions of design anthropology are not retrospective but prospective: their purpose is not to interpret but to transform. Design, in short, is not and cannot be a practice of ethnography; it is rather an alternative way to ethnography of doing anthropology—a way that releases the speculative and experimental possibilities of the discipline that the traditional appeal to ethnography has suppressed* » (T. Ingold [2014], « Design Anthropology is not, and cannot be, Ethnography », Research Network for Design Anthropology, Seminar 2, Interventionist Speculations, Copenhagen, 13-14 août 2014.

très finement analysés par Nova : « Là où un enquêteur en Sciences Humaines et Sociales se concentrerait sur une seule dimension, en problématisant son investigation, la logique est ici généraliste puisque guidée par un objectif concret, qui consiste à trouver des moyens de décaler le regard et combiner des points de vue différents, pour d'abord se constituer un point de vue d'observateur sensible à toutes sortes de dimensions élargies, et ensuite créer un objet novateur » (ibid. p.37-38).

Partant de là, quelles perspectives de recherche et de projet en design, la notion de « dialogue » (Aegerter, 2019), comprise au sens pragmatique et symbolique, ouvre-t-elle ? Le design et plus spécifiquement le design d'interaction et les IHM (Interaction Homme-Machine) maîtrisent la notion d'interaction, la pragmatique linguistique a décortiqué les usages et les modalités du dialogue humain ; mais qu'est-ce que le design peut penser avec et par le dialogue ? Cette question de fond est celle qui traverse l'enquête présentée ici et plus largement le programme de recherche que nous co-dirigeons au sein de la chaire innovation publique.

↘ *À quels endroits, sous quelles formes et à quelles conditions le numérique peut-il devenir un soutien à l'accompagnement et l'autonomisation des personnes ?*

↘ *De quelle façon le design articulé aux méthodes de collecte d'observables de la socio-anthropologie peuvent-ils*

contribuer, dans la situation qui se présente à nous, à développer des formes d'enquêtes efficaces, contributives et surtout transformatrices?

↳ Comment le design peut-il se saisir des besoins et des usages linguistiques des personnes au cours de sa pratique du projet?

↳ Quelles perspectives de recherche et de projet en design, la notion de « dialogue », comprise au sens pragmatique et symbolique, ouvre-t-elle?

Planche I
nom de la planche

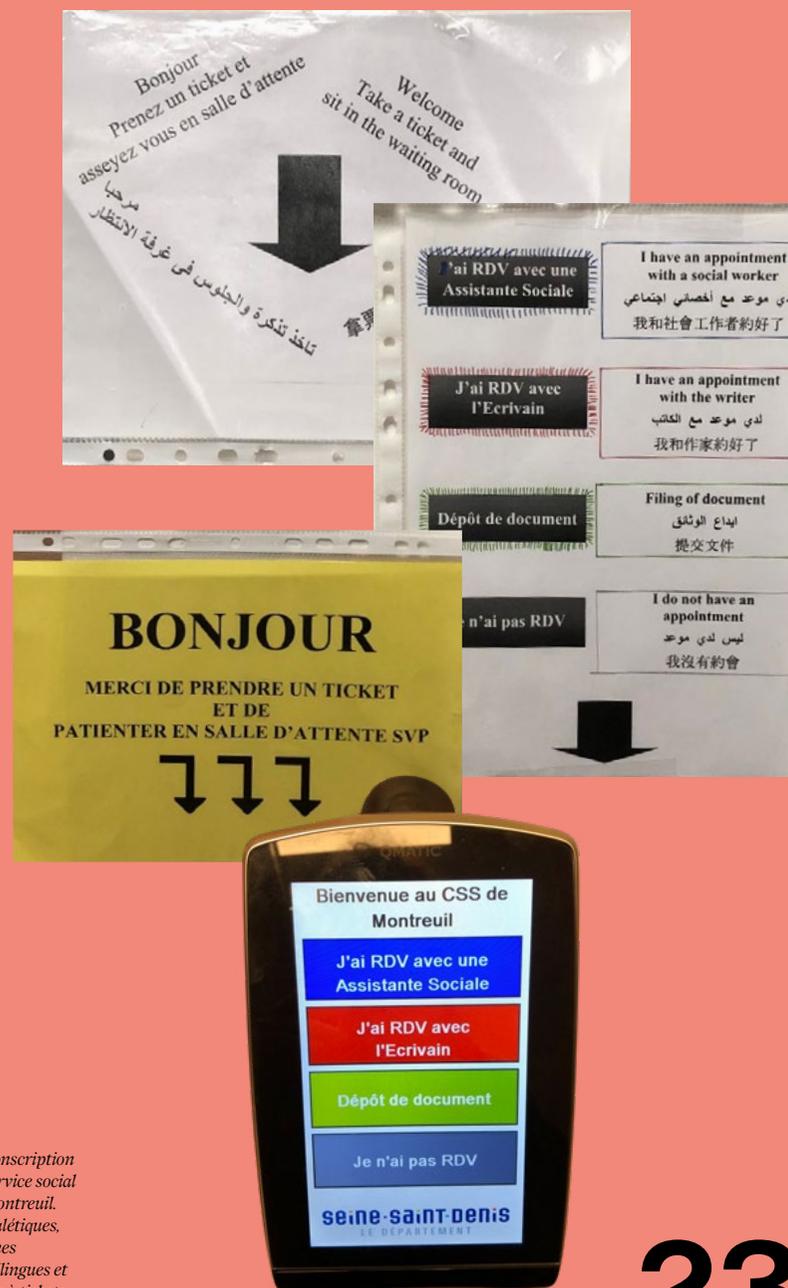


fig. 1
Circonscription de service social de Montreuil. Signalétiques, affiches multilingues et borne à tickets.



Cahier d'enquête

Septembre 2019

PREMIER ATELIER
Circonscription de Service Social de Montreuil

Ce premier atelier constitue aussi notre première rencontre avec les agent-es ayant souhaité participer au projet. Elles seront cinq ce matin-là : deux responsables adjointes de circonscriptions, une secrétaire administrative, une conseillère en économie sociale et familiale et enfin, le chef de service adjoint au sein du service social départemental. Nous ne savons pas comment notre démarche va être comprise et accueillie. Nous commençons donc par expliquer pourquoi nous sommes là et partageons aux agent-es ce que nous entendons par « design » et par « enquête qualitative ». Ce moment se veut pédagogique mais nous avons conscience que les mots et les images que nous présentons ne suffiront pas. Le groupe est attentif, nous laissant peut-être le bénéfice du doute quant-à la façon de mener le projet.

« Ce que vous allez étudier, relever, présenter, etc. est ce que ça va être mis en action, en pratique concrètement ? »

Assurément, notre posture entre recherche et projet semble très loin de leur quotidien et il est temps d'entrer dans le vif du sujet, c'est-à-dire de commencer à essayer de rendre visible, ensemble, ce quotidien et les pratiques qui l'accompagnent. En effet, l'objectif de cet atelier est de produire avec le groupe une première esquisse de ce que nous avons appelé un « parcours d'accompagnement », c'est-à-dire le récit des grandes étapes vécues par les habitant-es et les agent-es, entre le moment où une personne cherche à entrer en contact avec les services sociaux et le moment où celle-ci se retrouve dans le bureau de l'assistant-e social-e ou du/de la conseillère en économie social-e et familial-e. Comment fait-elle pour prendre rendez-vous ? Quelles sont les informations collectées par les agent-es ? Avec quoi repartent les usagers ? Pour commencer, chacun-e est invité-e à partager à voix haute ses réponses et observations, tandis que nous esquissons au vol sur un grand poster, le récit qui prend forme. Le résultat est une frise qui fait apparaître de premières situations, des outils, des variations de pratiques entre circonscriptions, des besoins, des frustrations et bien sûr de nombreuses zones de flou. Ce moment est aussi l'occasion de

découvrir certaines « inventions¹ » faites par les agent-es, à partir des besoins qu'elles et ils rencontrent tous les jours.

« Pour orienter, accompagner les publics, on s'est créé des outils, des "cartons" qui correspondent à des fiches avec des informations sur nos partenaires, leurs adresses, leurs numéros, les documents qu'il faut avoir pour commencer des démarches d'accès aux droits. Ça sert à orienter des personnes vers d'autres services: Caf, CCAS, FJT, PMI, les EPNs, etc. moi un des cartons dont je me sers le plus c'est celui des lieux vers lesquels je peux orienter les personnes sur les usages du numérique... »

Nous proposons alors de compléter ce travail collectif par un second temps plus réflexif: en binôme, les participant-es sont invité-es à se plonger dans le souvenir d'une personne en particulier, afin de faire le récit détaillé de son accompagnement. C'est un exercice difficile: que fait la personne lors de son passage en salle d'attente? Que lui a dit la/le secrétaire au téléphone? Que lui-ai-je dit moi-même en rendez-vous et avec quels mots?

L'afflux de ces différentes questions nous permet de parler ensemble de la difficulté relative au passage du général au particulier. Qu'est-ce qu'un service public peut-il apprendre de cas particuliers? Quelle est notre « mémoire professionnelle » ou que connaissons-nous de nos propres pratiques? Nous proposons au groupe de nous retrouver quelques semaines plus tard, le temps de réaliser un premier travail de mise en forme à partir des matériaux collectés ce jour-ci, auquel il faut ajouter les différentes observations que nous ferons à la suite de l'atelier au sein de la circonscription de Montreuil.

¹ Sur ce point, voir notamment: M. Royer [2016], « De l'instrument à la prothèse, ethnographie de trajectoires d'objets biotechnologiques en cancérologie », thèse de doctorat en anthropologie et design dirigée par Mme Sophie Pène (EHESS, ENSCI Les Ateliers) — partie 7.2 Équiper les dispositifs invasifs, équiper la relation.

Planche II *nom de la planche*

fig. 1



fig. 1
Outil de classification des cartons d'orientation.

fig. 2
Armoire de rangement des documents d'orientation fabriqués en circonscription.

fig. 2



Planche III

Cartons d'orientation et d'information fabriqués en circonscription

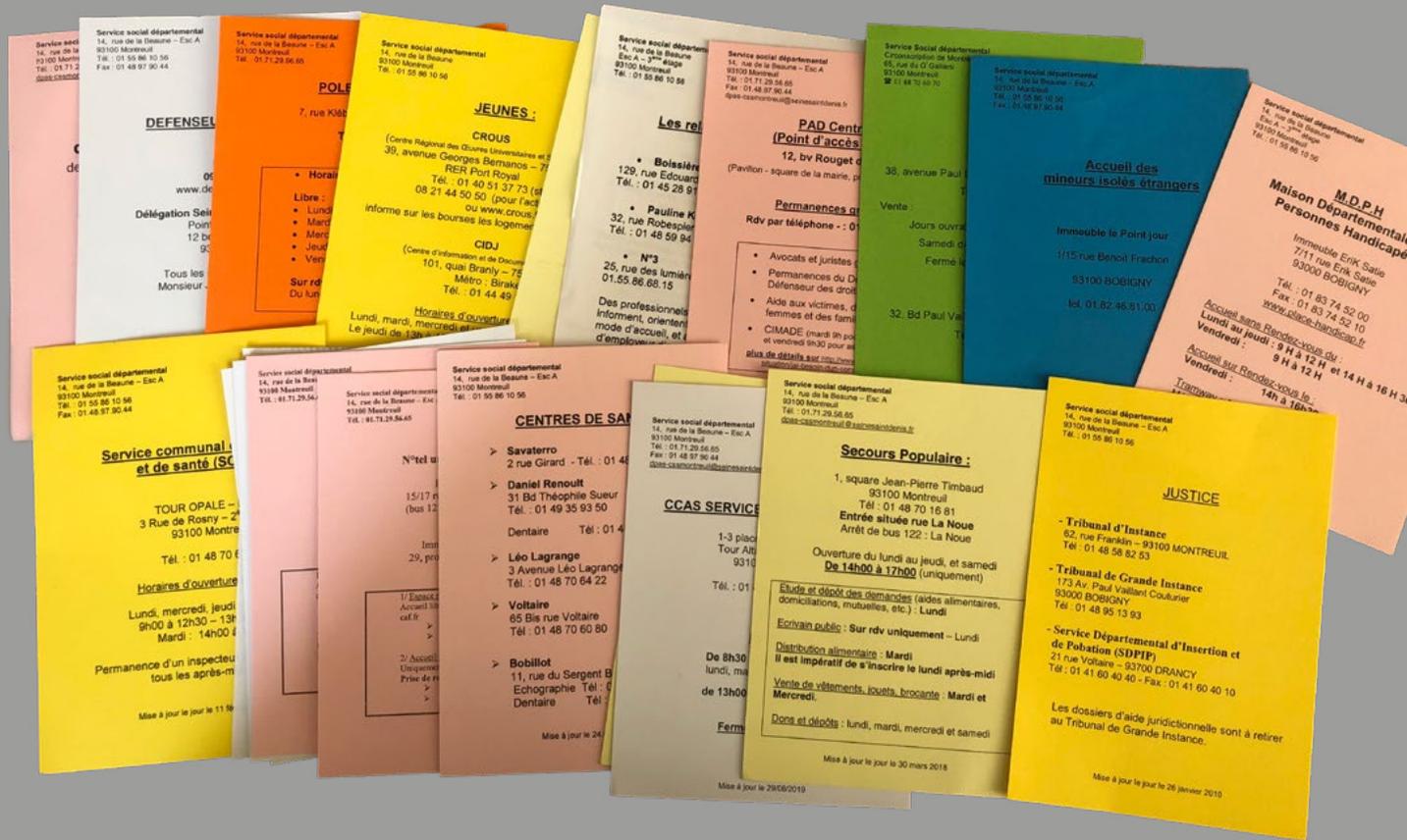


fig. 2



fig. 1
Circonscription de Montreuil

fig. 2
Circonscription de Dugny-Le Bourget

Planche IV

Affichages à l'attention des publics

fig. 1

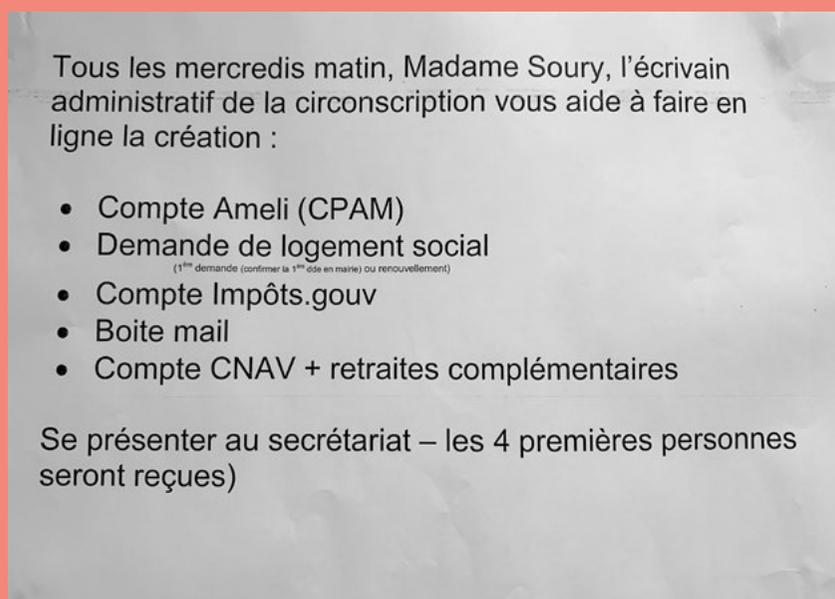


fig. 1
Affichette de
présentation
de l'écrivaine
administrative
de Dugny-Le
Bourget

fig. 2
Affichette
indiquant le
bureau de
l'assistante
sociale d'accueil.

fig. 3
Horaires affichés sur
la porte de la
circonscription de
service social de
Epinay-sur-Seine.

fig. 2

5



fig. 3





fig. 1

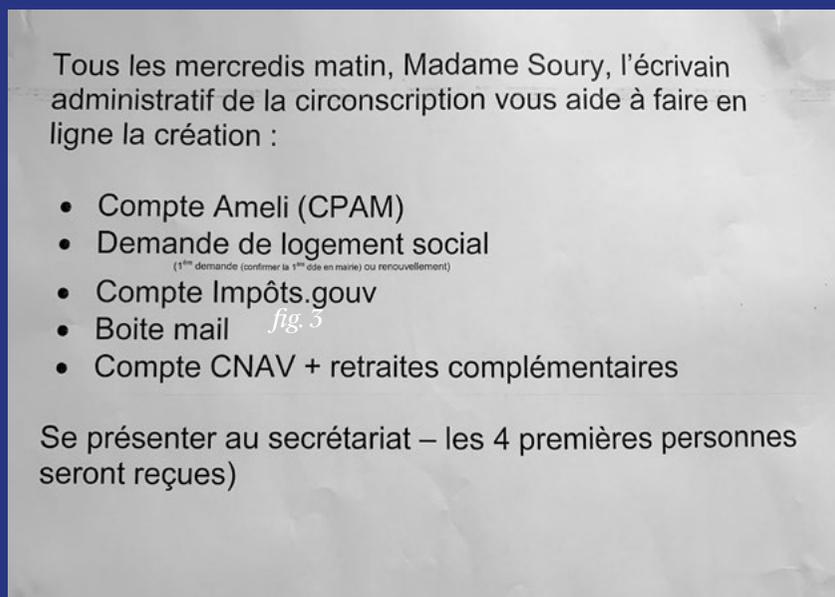


fig. 1
Affichette de
présentation
de l'écrivain
administrative
de Dugny-Le
Bourget

fig. 2
Affichette
indiquant le
bureau de
l'assistante
sociale d'accueil.

fig. 3
Horaires affichés
sur la porte de la
circonscription de
service social de
Epinay-sur-Seine.



fig. 3

Planche V

Affichages à l'attention des publics

fig 2

5

fig. 1

Tous les mercredis matin, Madame Soury, l'écrivain administratif de la circonscription vous aide à faire en ligne la création :

- Compte Ameli (CPAM)
- Demande de logement social
(1^{ère} demande (concernant la 1^{ère} fois en matière de renouvellement)
- Compte Impôts.gouv
- Boite mail
- Compte CNAV + retraites complémentaires

Se présenter au secrétariat – les 4 premières personnes seront reçues)

fig. 3

CSS
Circonscription
de Service
Social

Lundi, Mardi et Mercredi :
9h-12h et 13h30-17h
Jeudi : 13h30-17h
Vendredi :
9h-12h et 13h30-16h

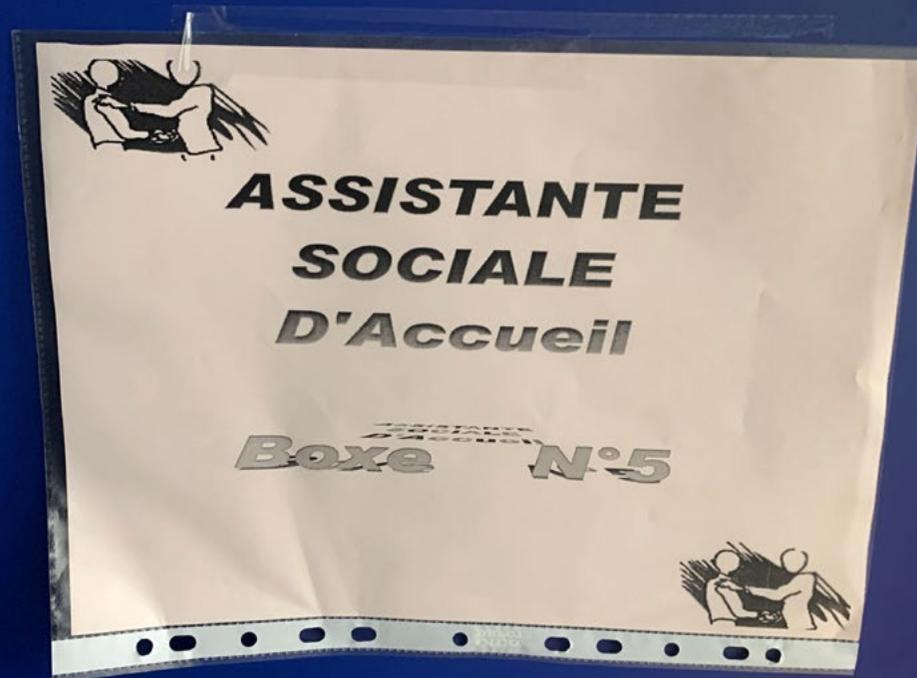
Tél : 01 71 29 43 80

seine saint-denis
LE DÉPARTEMENT

fig. 1
Affichette de présentation
de l'écrivaine
administrative de Dugny-
Le Bourget

fig. 2
Affichette indiquant le
bureau de l'assistante
sociale d'accueil.

fig. 3
Horaires affichés sur la
porte de la circonscription
de service social de
Epinay-sur-Seine.



Afin de préparer notre prochaine rencontre avec les agent-es, nous décidons de produire une synthèse visuelle des récits et observations que nous avons récoltés. Cette synthèse prend la forme de parcours qui racontent graphiquement ce qui se passe lorsqu'une personne entre en contact avec une circonscription — devenant par là-même « usager » du service.

À ce stade nous distinguons trois moments :

- les situations qui mènent à ré-orienter les personnes vers un partenaire (caf, Edf...);
- celles qui mènent à un rendez-vous avec l'assistant-e social-e;
- enfin le moment du rendez-vous lui-même, dans le bureau de l'assistant-e social-e.

Les rôles des secrétaires administratif-ves, des assistant-es social-es ou conseillè-res en économie sociale et familiale (CESF), écrivain-es publics et partenaires y apparaissent distinctement. Nous cherchons ainsi à rendre visible la façon dont s'organise l'accompagnement autour de l'utilisateur. Une place importante est également donnée aux « traces » ou documents qui accompagnent l'activité en plus des « cartons d'orientation » : rendez-vous noté dans le calendrier partagé, fiche de liaison complétée dans un logiciel, etc. À cela s'ajoutent des verbatims issus de la rencontre avec les agent-es ainsi que des photographies de terrain, le tout organisé au fur et à mesure des trois frises. C'est avec cette production que nous décidons de revenir vers le groupe de travail. En effet, il paraît évident que de nombreuses étapes de l'accompagnement restent encore floues tandis que nous sommes curieux-se de découvrir si les agent-es se reconnaîtront dans cette première ébauche.

Suite aux premiers échanges avec les agent-es, nous avons constaté un manque de connaissance sur les enjeux, outils, dispositifs du numérique inclusif et il nous est apparu fondamental de converger ensemble vers un niveau de connaissance commun. De ce fait nous élaborons en parallèle un document « état de l'art » intitulé « Pourquoi et comment lutter contre l'exclusion numérique ? Panorama d'initiatives et ressources inspirantes »¹.

¹ État de l'art consultable sur demande.

Ce second atelier nous réunit au sein de la circonscription de Service Social d'Épinay-sur-Seine. Nous sommes accueilli-es par la responsable adjointe qui nous fait visiter les lieux. C'est l'occasion de mieux comprendre quels sont les outils utilisés par les agent-es et de vérifier, au sein de cette circonscription le rôle que jouent les « cartons d'orientation ». Entre les étagères remplies de dossiers cartonnés et l'arrivée du nouveau logiciel professionnel de gestion des publics accompagnés; l'activité semble à la croisée de deux époques ou plutôt de deux cultures : celle du papier et celle du numérique. Nous comprenons aussi que de nombreux outils ne sont pas mutualisés ou harmonisés d'une circonscription à l'autre. C'est le cas en particulier de la liste des partenaires locaux, informations clés pour (ré)orienter les habitant-es. Si certaines informations sont hyperlocales, chaque circonscription prend en charge la réalisation des petites plaquettes d'information — les fameux « cartons d'orientation » — qui leurs permettent de remettre « en main propre » l'information. Ici c'est un format carré sur papier de couleur cartonné, là un feuillet A5; ici l'information est très synthétique, là davantage rédigée, etc.

D'autres éléments retiendront également notre attention comme le poste informatique en libre accès¹. En effet, celui-ci semble bien peu utilisé, symptôme d'un changement dans les pratiques informatiques dont témoignent les agent-es elleux-mêmes : de moins en moins de personnes savent utiliser un ordinateur avec souris et clavier, la tablette et surtout le smartphone ayant pris une place prépondérante². Par ailleurs, l'utilisation du poste — quand elle a lieu — pose des problèmes de confidentialité (écran tourné vers la salle d'attente, oubli de déconnecter son compte après une session de navigation en ligne, etc.). Enfin, il n'est pas possible d'y imprimer de document, amenant souvent les personnes à se tourner directement vers l'agent-e d'accueil. Des observations qui nous invite à tourner le regard précisément vers les équipements numériques des habitant-es (smartphones, tablettes, ordinateurs portables).

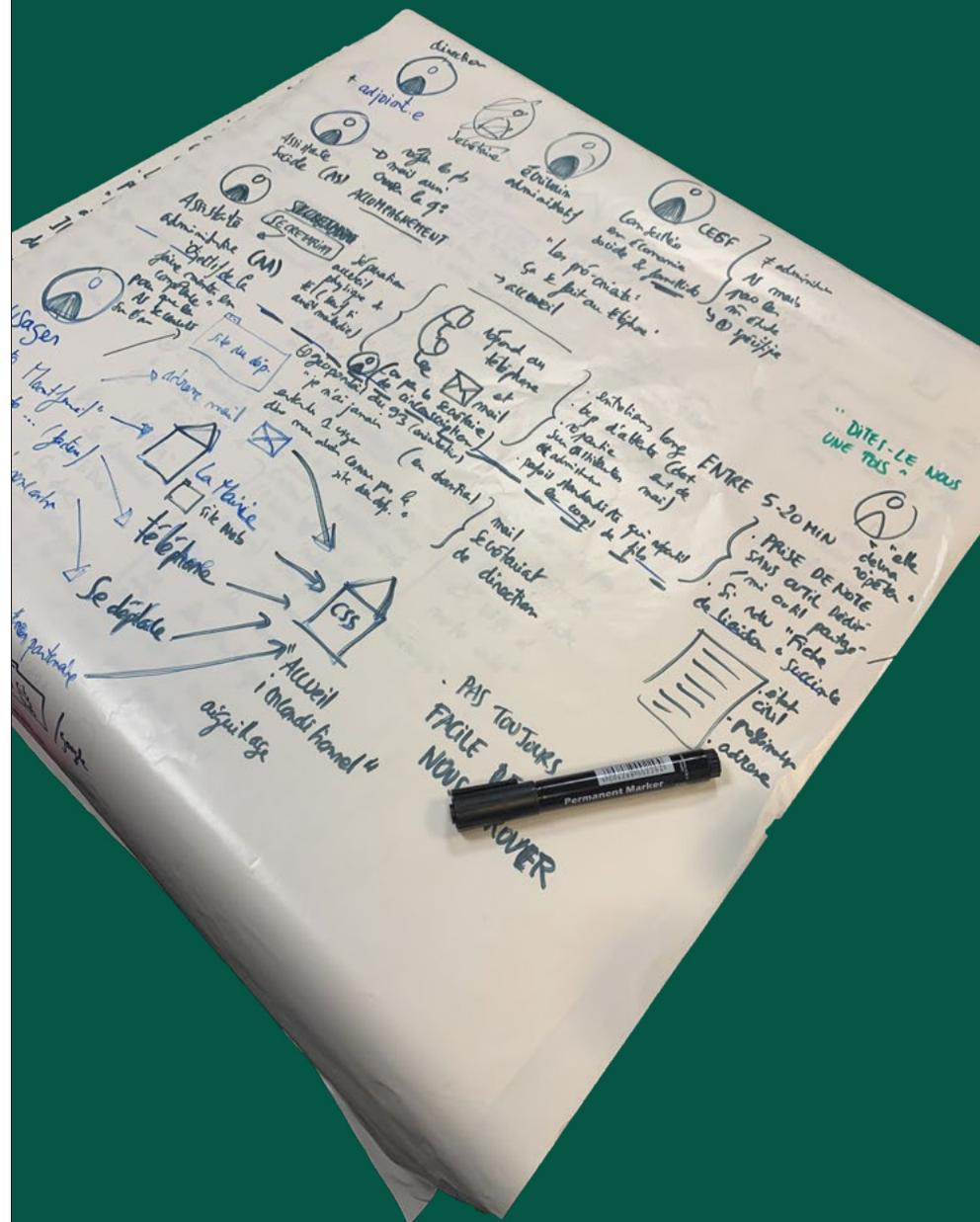
Nous retrouvons ensuite l'ensemble du groupe pour commencer l'atelier. Entre-temps, celui-ci a été rejoint par deux nouvelles venues, une assistante

¹ Sur ce point, voir les recommandations de la CNIL pour utiliser un ordinateur public en toute sécurité : <https://www.cnil.fr/fr/12-conseils-pour-utiliser-un-ordinateur-public-en-toute-securite>.

² Sur ce point, voir notamment les travaux de la CNAF sur la transformation numérique des opérateurs de service public majeurs que sont les Caisses d'Allocations Familiales départementales : <https://en3s.fr/2019/05/22/la-transformation-numerique-de-la-cnaf/>.

sociale et une écrivaine administrative, des métiers clés qui manquaient sensiblement lors de notre premier atelier.

Après une présentation rapide de la démarche, nous proposons aux agent-es de former des binômes afin de relire, annoter, commenter et modifier les ébauches de parcours que nous avons imprimés pour l'occasion. C'est un travail minutieux qui semble intéresser le groupe. Tout le monde est concentré et cherche à faire de son mieux pour rapprocher ce récit de la réalité: qu'est-ce qui est vrai dans toutes les circonscriptions? Quelles sont les spécificités d'un parcours d'accompagnement en présentiel? Quelles sont celles d'un accompagnement à distance (téléphone)? Comment raconter ce qui se passe une fois enclenché le cycle de rendez-vous avec l'assistant-e social-e? Quels sont les cas particuliers à ne pas négliger? L'atelier se termine avec plus de questions que de réponses, néanmoins nous avons le sentiment qu'elles reconnaissent à la fois ces parcours et leurs propres rôles à l'intérieur.



Prise de notes graphiques lors du premier atelier avec les travailleuses sociales.

Le métier d'écrivain-e administratif-ve nous est apparu particulièrement concerné par la transformation numérique des pratiques administratives et plus largement de la société. Nous décidons de mener un entretien auprès de l'écrivaine de la circonscription de Dugny-Le-Bourget / Le Blanc-Mesnil. Cela sera l'occasion d'aller observer les particularités du lieu et d'y mener deux entretiens supplémentaires, l'un avec une conseillère en économie sociale et familiale (CESF), l'autre avec la responsable adjointe du lieu.

Située au même endroit que l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), le secrétariat des assistantes maternelles et familiales (SAM) et la protection maternelle infantile (PMI); la CSS de Dugny-le-Bourget / Le Blanc-Mesnil est située dans un bâtiment récent qui offre des espaces d'accueil confortables. En salle d'attente se mélangent donc différentes formes de besoins relatifs à l'aide sociale et à la solidarité. À la suite d'un rendez-vous avec une personne ayant des difficultés à s'exprimer en français, l'écrivaine administrative nous reçoit dans son bureau et nous explique son travail. L'intitulé de son poste n'est pas « écrivaine publique » mais bien « écrivaine administrative ». Son rôle est d'accueillir des personnes uniquement sur orientation et de manière individuelle afin de rédiger des courriers administratifs. Depuis quelque temps, sa fonction est souvent corrélée à des aspects « numériques » qu'elle maîtrise mal et qui redéfinissent les contours de son métier ainsi que que ses outils de travail (notamment le double écran et le double clavier pour que les personnes accompagnées puissent intervenir sur la démarche d'accompagnement). L'écrivaine administrative que l'on rencontre est peu dans le « faire avec » puisqu'elle a l'habitude de rédiger pour des personnes ayant des difficultés de compréhension écrite/orale du français. Souvent, elle « fait à la place de » et regrette cet état de fait mais :

« L'accompagnement social, l'accueil social inconditionnel, ça passe aussi par du "faire à la place de" car, pour certaines personnes, on ne peut pas vraiment envisager le "faire avec". »

Planche VI Nom de la planche

fig.1
Fiche mémo de rappel de rendez-vous.

fig.2
Fiche téléphonique

fig.3
Fiche contact personnalisable.

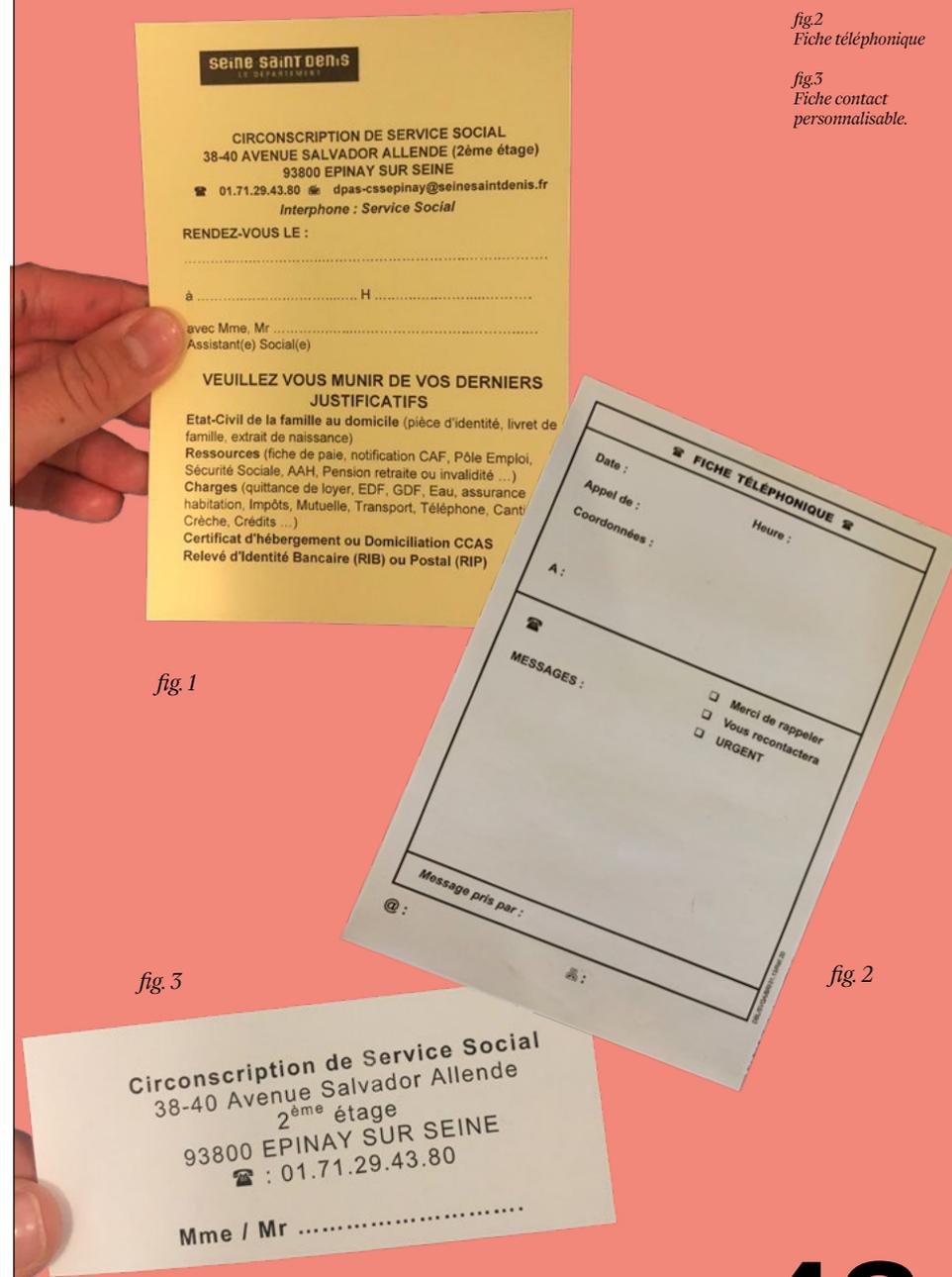


fig.1

fig.3

fig.2

? image

Cette prise de recul correspond au thème central que nous abordons ensuite avec la responsable adjointe de la CSS. Avec elle, nous constatons que les organisations varient d'une CSS à une autre tout comme les niveaux d'acculturation aux usages du numérique. Récemment, elle a mené un important travail de réorganisation des schémas d'orientations (« arborescences ») utilisés par les AS et les CESF de la circonscription afin de se mettre d'accord sur des façons de commencer les procédures d'accompagnement :

« On n'a pas les mêmes organisations d'un service à un autre, que ce soit les CSS ou les ASE. Il fallait qu'on mette tout à plat pour y voir plus clair. Ici rien n'était classé, c'était très compliqué de trouver une information, un vrai fouillis... On a retravaillé toute l'arborescence, on a classé des heures et des heures pour tout mettre en commun et se mettre d'accord sur une façon de rentrer dedans par la problématique, pas par type de fichiers formulaire, législation, etc.. On est sur un début d'appropriation par les agents. »

Pour ce dernier atelier, nous proposons aux agent·es de découvrir ensemble les dernières versions des parcours d'accompagnement issus de nos échanges et des précédents ateliers (parcours d'accompagnement en distanciel / en présentiel). Au nombre de deux, l'un raconte ce qui se passe lors du premier contact entre une personne et une circonscription, tandis que l'autre raconte les grandes étapes vécues lors du premier rendez-vous. Imprimées en grand format, les deux représentations viennent presque remplir la moitié des murs de la pièce. Cela permet au groupe de regarder ensemble chaque étape représentée et de réagir collectivement. Nous notons les derniers retours afin de pouvoir finaliser pour de bon les deux parcours.

« L'expression "plan d'aide" c'est quelque chose que vous utilisez toutes ? c'est une chose que l'on a remarqué mais ça correspond à quoi pour vous ? »

« c'est une sorte de contrat informel avec (...) avec son nom et les orientations à suivre, on garde une copie de ce "contrat" dans notre dossier pour voir au RDV suivant si la situation a évolué, a avancé »

Cet atelier est aussi pour nous l'occasion de remettre aux participant·es des ateliers et aux services du conseil départemental le document intitulé « Pour quoi et comment lutter contre l'exclusion numérique ? Panorama d'initiatives et ressources inspirantes ». Après une présentation des enjeux de la lutte contre les exclusions numériques et des dispositifs existants sur ces questions, nous proposons au groupe de sélectionner, parmi les solutions existantes présentées, celles qui leur apparaissent intéressantes au regard des parcours d'accompagnement en CSS. Parmi les 35 outils présentés, dix retiennent particulièrement l'attention des agent·es :

aidants connect → outil développé par une start-up d'État ayant pour objectif de sécuriser le travail des aidant·es numériques

APTIC: le « pass numérique » → pass conçu sur le modèle des titres-restaurant qui permet de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique

les guides de l'association ici → outils et tutoriels réalisés par l'association ICI (Innovons pour la Citoyenneté sur Internet) pour mieux se saisir de certains outils numériques

facile à lire et à comprendre (falc) appliqué au numérique → recommandations visant à simplifier la lecture et la compréhension des documents administratifs, adoptées par une mairie (Amiens) et appliquées aux démarches d'accès aux droits dématérialisées portées par le CCAS de la ville

COV ON – une appli et des images pour mieux communiquer → laboratoire d'*innovation sociale* situé dans le pays basque français, le Gaido Lab a développé une application visant à faciliter la communication entre les populations fragilisées ou isolées et les professionnel·les de santé, afin d'améliorer leur prise en charge sanitaire et sociale

wash and learn initiative → projet de transformation de lavomatics en tiers-lieux éducatifs

outils emmaüs connect → notamment « les bons clics », exercices permettant d'estimer le niveau de compétences numérique d'une personne

reconnect → service de coffre-fort numérique destiné aux personnes en fragilité. Cet outil de stockage sécurisé permet de conserver des copies numériques de documents administratifs, d'enregistrer des événements avec un système de rappel par SMS, de conserver des contacts et des notes utiles

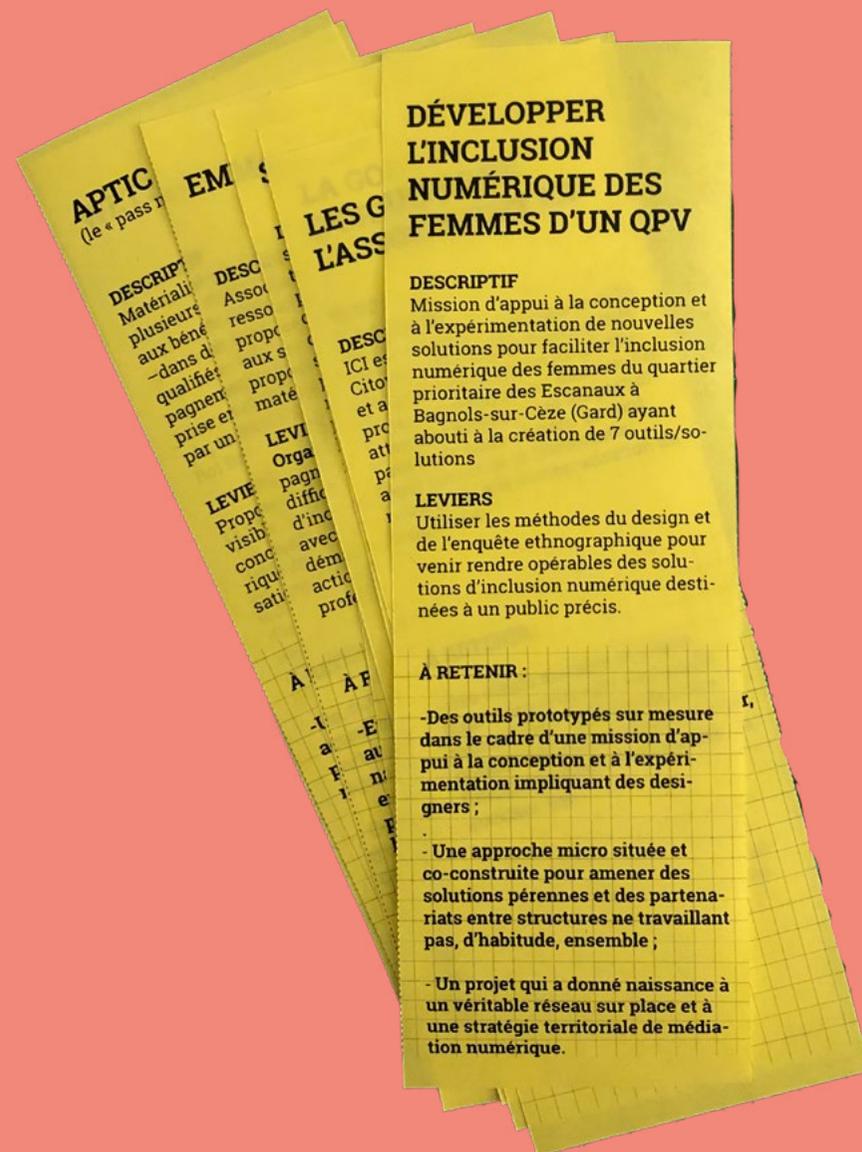
tutoriels vidéos → les travailleu·ses social·es témoignent de l'usage intense de tutoriels vidéos qu'ont les personnes qu'elles accompagnent pour apprendre à cuisiner, bricoler, ou bien encore à prendre en main certains usages informatiques. Adapter, voire produire des vidéos de ce type sur les sujets qui les concernent directement auraient selon elleux des impacts intéressants

centre sociaux connectés → prototypes de services numériques conçus et testés au sein de huit centres sociaux de la métropole de Lille qui ont pour objectifs d'améliorer l'autonomie numérique des publics des centres sociaux lillois

Cette sélection d'outils se voit ensuite répartie par le groupe le long des parcours d'accompagnement, selon leurs potentiels d'amélioration de telle étape, de telle situation ou de telle pratique professionnelle.

L'atelier précédent a clôturé le premier volet de notre enquête. Notre objectif est maintenant de faire émerger à partir des matériaux et observations collectés des hypothèses de travail, c'est-à-dire des propositions concrètes visant à expérimenter en CSS des façons de faire qui améliorent la qualité du dialogue entre les agent·es et les habitant·es. À ce moment là de notre enquête, notre double regard de sociologue et de designer nous invite à faire des aller-retours entre l'analyse des matériaux récoltés et les premières formes de synthèse que l'on pourrait qualifier de « synthèse créative », c'est-à-dire esquissant des idées, ouvrant vers des formes d'actions à mener.

Différentes situations vont particulièrement guider notre travail. Tout d'abord, la difficulté pour certaines personnes à raconter quelles sont les démarches déjà réalisées, les partenaires qu'elles ont rencontré, en somme leur parcours avant d'arriver en CSS. Pourtant, il s'agit-là d'une étape importante dans la prise de relais car sans elle, l'agent·e peut difficilement comprendre la situation administrative et sociale de la personne. Cette difficulté constatée à se représenter et donc à se souvenir des étapes antérieures, nous comprenons qu'elle dépend de deux facteurs majeurs : la complexité de l'offre administrative (dématérialisée ou pas) — ce sur quoi nous ne reviendrons pas ici — et l'absence de trace ou de support adapté à ce type d'information ainsi qu'aux situations linguistiques des personnes. Moins la personne maîtrise la compréhension, la lecture et l'écriture du français, plus ce récit devient difficile voire quasiment impossible. Cette fragilisation du récit personnel, administratif, nous la considérons comme une des premières causes de la perte d'autonomie des personnes, qui n'ont d'autres choix que de « s'en remettre » une fois de plus aux expert·es de l'administration française, ou du moins aux personnes qui l'incarnent et sont les médiateur·rices des démarches d'accès aux droits et services. C'est en ce sens que notre recherche-projet redéfinit la notion d'autonomie, c'est-à-dire avant tout comme la capacité à comprendre sa propre situation, pour agir ensuite dessus.



Si de nombreuses personnes peinent à « savoir où elles en sont », toutes savent de quoi elles manquent. Il ne s'agit donc en aucun cas de leur expliquer quels sont leurs propres besoins mais davantage de les aider à s'aider elles-mêmes, à l'intérieur du système d'aide et de protection sociale français. Nous souhaitons donc réfléchir au pouvoir *encapacitant* de l'administration et de ses espaces de médiation (dont les CSS dyonisiennes), à travers la notion de dialogue. Une approche qui nous éloigne des logiques de « self-service » ou d'État plateforme¹, dans lesquelles l'administration est avant tout pensée comme une offre de service à pourvoir. Notre position consiste, en quelque sorte, à se concentrer sur ce qu'il y a « autour de l'offre », sur ses espaces de médiations et de lien social qui sont loin de se résumer à des S.A.V. (Service Après Vente).

Par ailleurs, nous avons observé de nombreuses pratiques de la part des secrétaires administratives, des assistantes sociales ou des CESF visant à transmettre des informations personnalisées à leurs interlocuteur·rices (exemples ci-dessous, nous pourrions également utiliser le terme d'orientation pour qualifier ces pratiques). Néanmoins, nombre de ces initiatives semblent peu adaptées aux situations linguistiques et numériques des personnes, autrement dit, elles sont nécessaires mais non suffisantes car peu inclusives.

Parmi elles nous comptons :

- les « cartons d'orientation » ou fiches d'information sur les partenaires locaux qui sont remises en mains propres selon les besoins des personnes et parfois en libre accès dans la salle d'attente ;
- les notes manuscrites rédigées sur des post-it et remises par les assistant·es social·es ou conseillères (CESF) en fin de rendez-vous, notes contenant la plupart du temps une adresse où se rendre, une démarche à réaliser, d'ici le prochain rendez-vous ;
- les plans dessinés à la main pour donner des indications géographiques et aider à se rendre auprès d'un partenaire local (ex : Croix-Rouge, Restos du cœur, etc.) ;
- l'affichage de sites utiles directement dans le navigateur du smartphone d'une personne venue en circonscription ;
- l'entrée d'une adresse dans l'application GPS du smartphone d'une personne ;
- l'envoi automatique de SMS de rappel de rendez-vous la veille de la date convenue ;

1 Sur ce point, voir notamment : J. Chevallier [2018], « Vers l'État-plateforme ? », *Revue française d'administration publique*, n° 167, pages 627 à 637, <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2018-3-page-627.htm> et M. Alauzen [2019], « Plis et replis de l'État plateforme. Enquête sur la modernisation des services publics en France », thèse de doctorat en sociologie des sciences et des techniques dirigée par M. Fabian Muniesa (Mines ParisTech).

2 L'acronyme « BYOD » est l'abréviation de l'expression anglaise « Bring Your Own Device » (en français : « Apportez Votre Équipement personnel de Communication » ou AVEC), qui désigne l'usage d'équipements informatiques personnels dans un contexte professionnel ou administratif dans notre cas. Voir : <https://www.cnit.fr/fr/byod-queles-sont-les-bonnes-pratiques>

3 Sur ce point, voir notamment les travaux de Dominique Pasquier [2018], *L'Internet des familles modestes*. Enquête dans la France rurale, Paris, Presses des Mines.

4 Sur ce point, notons également que ce genre de message, sans signature et sans indications précises sur l'émetteur·rice du SMS, dans certaines situations (notamment de violences familiales), peut s'avérer très problématique voir « à risque » (remarques d'une assistante sociale présente lors d'un des ateliers).

5 Sur ce point, voir notamment les chiffres issus du baromètre du numérique 2021, étude annuelle, menée depuis 2000, réalisée par le CREDOC et pilotée par l'Arcep, le CGE et le Programme Société Numérique de l'ANCT : https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf.

En effet, l'ensemble de ces pratiques d'orientation et de médiation de l'information sont rédigées en français et, pour certaines à la main, les rendant peu durables voire peu lisibles.

Les « cartons d'orientation », quand-à eux, sont imprimés à partir de base de données et de maquettes graphiques ce qui en fait un matériau facilement numérisable, à condition de bien identifier quel canal sera le mieux adapté aux personnes (e.g mail, site internet, SMS).

Concernant les pratiques plus numériques, il est important de noter que, pour être efficaces, il est préférable que celles-ci s'inscrivent dans les pratiques quotidiennes des personnes, à savoir directement sur leurs smartphones, ce qui favorise l'utilisation de l'information (donner l'adresse d'un site vs. ouvrir la page d'un site qui devient alors immédiatement consultable) et permet de transmettre des pratiques numériques de l'agent·e vers l'habitant·e² plus facilement appropriables³.

Pour ce qui est des SMS de rappel de rendez-vous, ces derniers sont également rédigés en français. Ils contiennent, par ailleurs, peu d'information et ne sont pas signés, ce qui laisse parfois les personnes dans le doute quant-à l'émetteur·rice du message⁴. L'existence de ce canal de communication nous semble pour autant très intéressant et ce pour plusieurs raisons. Comme nous l'avons écrit dans le paragraphe précédent, notre enquête a révélé la prédominance du smartphone chez les usagers, en termes d'équipements informatiques et d'usages numériques⁵. Par ailleurs, le SMS (Short Message Service) est une modalité de communication directe et très répandue dans la population, âge et situations sociales confondus. En dehors de la sphère privée, si nous la retrouvons souvent dans des contextes commerciaux ou médicaux (rappel de rdv, offres, etc..), il nous semble qu'il y a peut-être là un pas de plus à faire pour en explorer le potentiel de transmission d'information, voire de dialogue. En effet, un SMS est toujours reçu dans une interface conçue pour le dialogue (question-réponse) c'est-à-dire respectant la chronologie des échanges. L'interface d'envoi et de réception des SMS prend donc la forme d'un récit épistolaire numérique, un « historique », celui de la succession des messages reçus, ce qui résonne tout particulièrement avec les enjeux que nous avons soulevés précédemment autour du récit personnel administratif.

↳ *Et si le SMS devenait un espace de mémoire, à la façon d'un journal de bord ?*

↳ *Est-ce que la possession d'une trace numérique sur son smartphone de ses échanges avec l'assistante sociale ou la conseillère, peut favoriser la compréhension de sa situation et la prise d'autonomie ?*

↳ *Et si les « cartons d'orientation » pouvaient être partagés par SMS ?*

↳ *Quels usages et nouvelles situations ce type d'utilisation du sms peut-il entraîner ?*

↳ *Faut-il utiliser d'autres langues que le français et si oui de quelle façon ?*

↳ *Un format audio peut-il favoriser l'inclusion des personnes ne sachant pas lire ?*

À cette étape de notre enquête, nos réflexions convergent vers l'exploration du SMS comme « espace d'inclusion potentiel ». Nous imaginons alors deux scénarios. D'une part, l'utilisation de SMS pour partager une version numérisée des « cartons d'orientation », permettant ainsi d'insérer dans l'écosystème du smartphone, adresses, numéros de téléphones, liens utiles, des informations devenant ainsi directement mobilisables par les personnes. D'autre part, l'envoi de SMS par les assistant-es social-es ou les conseillè-res, en fin de rendez-vous, afin de transmettre à la personne accompagnée un court compte-rendu et toutes informations nécessaires à la préparation du rendez-vous suivant.

Nous commençons alors à formaliser ces pistes de messages, étape essentielle pour préciser nos intentions mais aussi pour partager notre proposition auprès des agent-es et du département. Il nous semble évident que ces derniers doivent être les plus simples possibles à comprendre. Nous nous appuyons alors sur les principes du *FALC* (Facile À Lire et à Comprendre) et utilisons des pictogrammes/emojis pour renforcer la lisibilité du propos. Par ailleurs, nous souhaitons observer si l'emploi d'une autre langue que le français, choisie avec les personnes selon leurs besoins, peut améliorer la réception du message. Nous proposons donc que ceux-ci soient envoyés en deux versions, française et d'une langue au choix, lorsque les personnes en expriment le besoin. Enfin, nous nous interrogeons également sur le frein que peut représenter la lecture du message. Nous proposons donc qu'une version audio, vocalisée par une voix de synthèse, puisse être envoyée par SMS sous forme de lien.

Nous sommes alors au début de l'épidémie de COVID-19, nos échanges avec l'équipe se distendent puis reprennent en fin du premier confinement. Les huit semaines qui viennent de passer ont été difficiles pour les habitant-es et les équipes. Les pratiques

d'accompagnement ont dû, bon an, mal an, trouver leurs formes « à distance ». En juin 2020, les appels téléphoniques continuent à occuper une grande partie du temps des agent-es, certaines démarches ont été dématérialisées, un SMS de soutien et d'information a été envoyé à plus de 11 000 usagers des CSS, de nombreuses personnes ont sollicité des informations par SMS, le mail étant relégué en seconde position. Lorsque nous présentons nos propositions aux agent-es et au département, l'accueil est plus que favorable tant le besoin de maintenir le dialogue avec les habitant-es et de trouver des formes d'accompagnement à distance efficaces est devenu important. Malgré de nombreuses circonscriptions en sous-effectif et des conditions d'accueil encore difficiles, il est décidé de mettre en place une expérimentation au plus vite — un re-confinement n'est pas exclu — et au sein d'une circonscription pilote, celle de Clichy-Montfermeil.

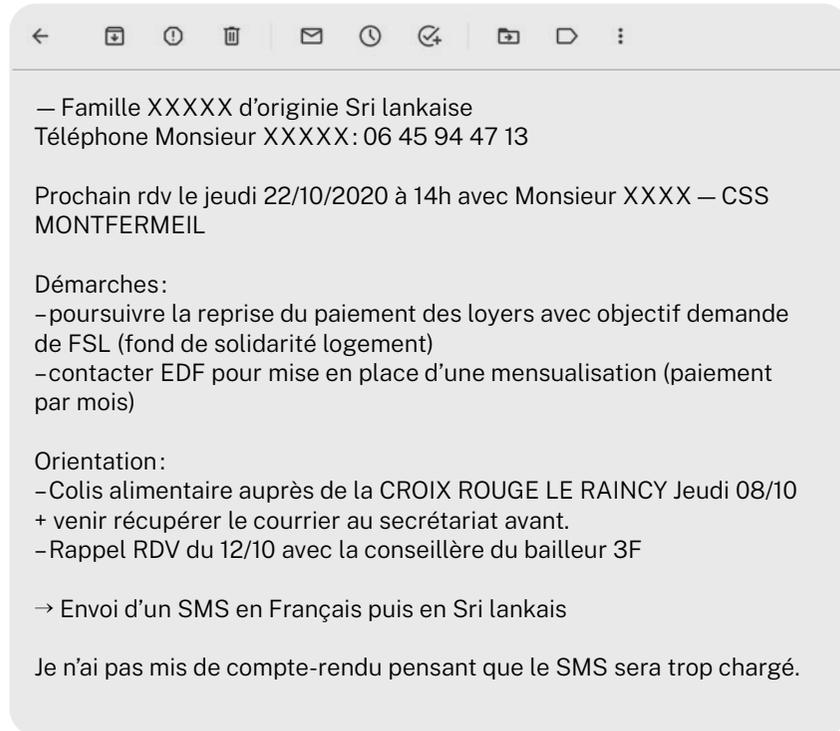
En dialogue avec la responsable du lieu nous décidons de travailler en deux temps. Tout d'abord, un sondage est réalisé par les secrétaires à l'accueil de la circonscription. L'objectif est d'évaluer si la proposition de recevoir « par SMS ou par WhatsApp des informations précises comme : la date de votre rendez-vous, des adresses de lieu, les horaires, les documents à apporter, etc. ? » intéresse a priori les personnes qui se présentent à la circonscription. Pour cela, nous confions un guide en trois questions aux secrétaires administratives volontaires. Grâce à elles, trente huit personnes seront interrogées et nous obtenons une première photographie, non exhaustive, des spécificités de la circonscription de Montfermeil.

En effet, si la majorité des personnes interrogées (79%) est favorable à la proposition globale, seul un tiers d'entre-elles considèrent qu'il leur serait utile de recevoir ce message dans une autre langue que le français, tandis qu'un peu moins de la moitié (42%) considèrent qu'une version audio du message soit nécessaire. Selon la responsable du lieu, cette tendance serait liée à la sous-représentation de familles primo-arrivantes — et donc maîtrisant moins bien le français — au sein de la circonscription. Cette réalité n'étant pas partagée par la majorité des circonscriptions du département, nous sommes encouragés à persévérer dans nos intentions.

À ce stade de notre enquête, nous décidons de privilégier le deuxième scénario, celui qui concerne l'envoi de SMS à la suite d'un rendez-vous avec le/la travailleur-se social-e. En effet, la numérisation des cartons d'orientation nous apparaît comme nécessaire mais ce second scénario a la particularité d'essayer d'ajouter un fil rouge dans le tissage complexe de l'accompagnement humain réalisé à la fois par les professionnel·les sur place et les partenaires extérieurs. C'est ainsi que, dans un second temps, nous invitons une assistante sociale et un conseiller (CESF) à se saisir de notre scénario pour en faire l'expérience concrète.

Que doit exactement contenir ce message ? Qu'est-ce qui le rendra utile et performatif à la fois ? Nous convenons avec elleux d'une routine. Après chaque

rendez-vous, chacun·e nous envoie par mail le numéro de portable de la personne accompagnée ainsi qu'un texte contenant les informations qu'il souhaite lui transmettre. Nous retravaillons ensuite le contenu pour l'adapter au format SMS, le rendre plus simple et plus visuel. Enfin l'interprétation est effectuée avec un outil de traduction automatique, par facilité mais aussi car nous n'ignorons pas qu'une généralisation de ce type de message passerait nécessairement par une telle solution technologique.



Extrait de mail reçu de la part d'une travailleuse sociale afin d'être transformé en SMS et transféré à la personne qu'elle accompagne.



SMS mis en forme, traduit et envoyé à partir du mail transmis par la travailleuse sociale.

Cette routine entraîne souvent des allers-retours avec les professionnel·les. En effet, nous sommes confrontés à notre propre ignorance des démarches d'aides sociales et devons vérifier que nous n'avons pas créé de contre-sens en rédigeant le SMS. C'est l'occasion pour nous d'explorer comment peut se composer un message « simple » et facile à comprendre. Au fil des semaines, nous remarquons une transformation du contenu des mails que nous envoient les professionnel·les. Progressivement, ces dernières se sont mises à simplifier leur façon d'écrire et à reprendre le principe de liste thématique que nous utilisons. Cette adaptation est pour nous le signe d'une bonne compréhension du sens du projet, à savoir essayer de faire exister un espace d'information en FALC qui soit réellement adapté aux besoins des personnes.

En résumé, une trentaine de SMS seront envoyés avec pour contenu la liste des choses à faire en autonomie, convenues au moment du rendez-vous entre la personne et le/la professionnel·les. L'expérimentation, que nous qualifions de « test d'usage », dure environ deux mois, le temps que chaque personne soit rencontrée au moins deux fois et reçoive donc au minimum deux messages. Nos deux co-enquêteur·rices sont alors chargé·es de récolter les retours des familles tout au long de l'expérience et plus particulièrement au moment du troisième rendez-vous, qui la clôture. Est-ce qu'elles ont lu le message ? Qui l'a lu ? Est-ce qu'elles en ont compris le contenu ? À quoi cela leur a-t-il servi ? La traduction a-t-elle été utile ? Dans quelles situations ?

Nous récoltons de nombreux retours dont voici l'essentiel :

→ Le SMS a souvent été présenté sur l'écran à un·e proche aidant·e, il a même été ré-envoyé (transféré) à plusieurs reprises afin d'obtenir des conseils ou des explications supplémentaires de la part d'une personne de confiance. Nous constatons donc qu'il s'est « inséré » dans les pratiques d'entraide et de solidarité des familles (pair-aidance).

→ La traduction, quand elle avait lieu, n'a été véritablement utile que pour une seule famille sur les sept participantes. La plupart d'entre elles ont expliqué qu'elles avaient déjà des habitudes d'entraide sur ce point.

→ Les informations listées et les liens transmis ont été considérés comme très utiles par la grande majorité des participant·es, qui s'en sont servi·es pour contacter un bailleur social, une banque, se rendre à un endroit indiqué, etc.

→ Le SMS a parfois été montré à un partenaire, directement sur l'écran du téléphone de la personne afin de transmettre l'information ou d'obtenir de l'aide (Croix Rouge, Fond de Solidarité, etc.).

→ Les adresses envoyées ont souvent été utilisées via des applications de type GPS, facilitant ainsi l'orientation dans la ville.

→ Plusieurs personnes ont souligné l'intérêt du SMS par rapport aux supports papier qu'elles finissent par perdre ou oublier. Les personnes ont déclaré pouvoir consulter ainsi les informations du SMS « partout ».

Nous n'avons donc pas reçu de retours à proprement parler négatifs, « tout le monde était très preneur » nous explique l'assistante sociale, ce que confirme son collègue en ajoutant « ça aurait été vraiment bénéfique pour plein d'autres familles ». Ils nous parlent également de leurs propres expériences, expliquant que « même moi, en tant que professionnelle, ça m'a confortée dans mon rôle car ça fait un fil rouge ». De leur point de vue, il est envisageable qu'à l'avenir les SMS soient directement écrits et envoyés par les travailleur·ses sociaux·les, à condition que cette action puisse être articulée aux compte-rendus qu'ils doivent écrire après chaque rendez-vous. La possibilité de donner aux SMS le statut de comptes-rendus et de les envoyer depuis le logiciel professionnel de gestion des publics est abordé avec la Direction de la Prévention et de l'Action Sociale de la Seine-Saint-Denis. Néanmoins, notre collaboration et cette recherche-projet par le design se termine autour de ces différentes pistes de mise en œuvre.

Pour notre part, la brièveté et l'hyper-localité de l'expérimentation menée nous oblige à nuancer les résultats obtenus. Pour autant, nous sommes convaincu·es qu'il y a là matière à mener une deuxième expérimentation plus conséquente. Dans quels autres contextes d'accompagnement ce SMS « fil rouge » pourrait-il s'avérer pertinent ? Comment cela doit-il s'insérer dans l'activité des travailleur·ses sociaux ? Quelles informations peuvent ou ne peuvent pas transiter par cette modalité ? En tant que modalité à priori dialogique, le SMS invite à répondre (ce que certain·es participant·es ont fait, principalement pour remercier), faut-il aller jusqu'à la possibilité d'un dialogue entre usagers et professionnel·les ? Comment encadrer cette modalité qui sort des codes institutionnels ? De nombreuses questions tant sur les plans pragmatiques que symboliques émergent de cette première expérience.

*Atelier avec les travailleuses sociales.
Partage et analyse des parcours
d'accompagnement dessinés ensemble.*





Enseignements *et* *pistes* *de* *réflexion*

Se questionner sur les potentialités d'inclusion et de capacitation au numérique d'un dispositif conversationnel dans un contexte comme celui de l'action sociale a eu, pour nous, de nombreuses vertus.

Premièrement, cette recherche-projet en design nous a permis d'affirmer que l'autonomisation numérique de personnes en demande d'accompagnement ne peut pas s'envisager comme un état figé mais doit se penser, au contraire, comme un apprentissage continu, qui n'a de cesse de se renouveler (évolution des outils, des démarches, des services et des technologies). En ce sens, la possibilité du dialogue, comme un moyen d'ajustement vers la compréhension réciproque (agent-e-habitant-e) est tout à fait essentielle. Le dispositif que nous avons testé durant l'expérimentation menée avec la CSS de Clichy-Montfermeil nous a permis de constater que les agent-es agissent dans un cadre déjà dialogique, mais qu'elles souffrent justement d'un manque d'outillage et de formation pour accompagner, sous cette forme particulière de relation, les personnes en difficulté avec le numérique mais également avec la langue française, les démarches dématérialisée, l'accès aux droits, etc.

L'expérimentation du SMS, imaginée comme une manière de tisser un fil rouge et de prolonger une séquence d'accompagnement en présentiel, s'est révélée pour nous un moyen de penser une forme singulière de relation aux services d'aides sociales et de ce fait à l'administration publique. Le SMS ouvre en effet vers des possibilités d'expression et de dialogue loin des critères caractéristiques de l'écriture institutionnelle et administrative: il admet l'informel, l'invention, le visuel et le fragmentaire, quand un mail ou un courrier visent avant tout la conformité, la cohérence, voire l'expression d'une autorité (e.g. logo, signature, formules types, référence à la loi). À ce stade de nos travaux, nous avons principalement pu expérimenter l'émission de SMS par les agent-es vers les habitant-es, nous n'avons donc pas observé de quelles façons les habitant-es sont susceptibles de répondre et de s'exprimer par SMS auprès de leur assistant-e social-e ou de leur CESF. Notre expérimentation n'est donc que partiellement conversationnelle. Pour autant, le dispositif a permis d'aborder avec le département et ses agent-es un enjeu essentiel: celui de développer des manière d'aller vers les publics en s'appuyant sur

les compétences numérique qu'elles et ils maîtrisent déjà (e.g. recevoir, lire, écrire un SMS) afin de ne pas aggraver la perte d'estime de soi que d'autres modes de relations provoquent parfois (e.g. les courriels, sur ce point, voir Pasquier, 2018). Par ailleurs, nous avons recueilli des retours des habitant·es sur les façons dont ils ont reçu, compris et utilisé ces SMS. En ce sens, nous nous sommes surtout demandés « quand » et « comment » ces SMS peuvent devenir des outils d'inclusion plutôt que « qu'est ce » qu'un outil d'inclusion. Par cette posture particulière, « quand est-ce un outil ? » vs. « qu'est ce qu'un outil ? », initiée par Yrjö Engeström (1990), cette recherche-projet souhaite aussi montrer que nous n'avons pas intérêt à faire de la notion d'outil une catégorie prédéfinie, mais plutôt une entité fluide et transitionnelle dont la stabilisation et la reconnaissance collective ne sont jamais des choses évidentes. De ce fait, l'outil ici expérimenté mérite toute notre attention et surtout des expérimentations complémentaires¹ capables d'approfondir les manières dont les outils conversationnels pourraient participer à établir une relation à l'administration qui augmente la capacité d'agir de chacun·e et réduise le phénomène d'exclusion numérique.

Enfin, quant à la capacité du design à se saisir des pratiques et situations linguistiques des personnes pour en faire projet — ou tout du moins les intégrer à son analyse de la situation — nous souhaitons souligner quelques caractéristiques qui pourraient s'avérer pertinentes dans la perspective d'une définition d'un « design conversationnel ». Tout d'abord, nous remarquons une certaine économie de moyen, voire une économie de forme dans le fait même d'utiliser le SMS comme réponse aux différents enjeux identifiés. En effet, s'il y a invention de forme, c'est d'abord dans le contenu des messages et non dans le canal de communication lui-même. Ceci nous amène à souligner une des premières caractéristiques du design conversationnel : celle de s'approcher au plus près des pratiques de l'écrivain·e, qu'il s'agisse de l'écrivain·e administratif·ve (e.g. les écritures grises), de l'écrivain·e conceptuel·le² ou du dialoguiste³. Il y a donc un héritage particulièrement riche à partir duquel le design conversationnel peut se penser et s'écrire.

Cependant, dans le cadre du programme de recherche « Conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » de la chaire Innovation Publique,

1 À ce propos, nous sommes en train de finaliser une deuxième expérimentation, au sein d'espace France Service cette fois-ci.

2 Kenneth Goldsmith (2018), *L'écriture sans écriture: du langage à l'âge numérique* [« Uncreative writing: managing language in the digital age »] Paris, Jean Boite Éditions.

3 Zoé Aegerter (2019), L'art de converser avec une machine: quand le designer devient dialoguiste, *Sciences du Design*, 2019/2 (n°10), p.34-41

4 Nicolas Bourriaud (1998), *Esthétique relationnelle*, Paris, Presses du réel.

5 Nous pensons aussi au travail de l'artiste contemporain Tino Sehgal qui décrit ses œuvres comme des « situations construites » et à l'ouvrage *How to Do Things with Art – The Meaning of Art's Performativity* de Dorothea von Hantelmann (2010), les presses du réel.

l'enjeu est pour nous davantage relationnel que littéraire. En effet, c'est avant tout dans les relations en jeu (interpersonnelles, citoyennes, servicielles...) que de nouvelles formes (relationnelles) peuvent émerger. Ici, la ou le designer vise davantage la création d'une esthétique relationnelle, pour reprendre l'expression de Nicolas Bourriaud⁴, que la création d'un objet ou d'une interface. Nous pourrions dire qu'elle ou il travaille essentiellement à la conception des conditions — ouvertes — de la relation à l'autre⁵ (laissant un rôle central à la subjectivité), et non à l'objectivation de cette relation, en s'inscrivant dans une histoire des objets.

En quoi cela est-il rendu possible ? En quoi un SMS est-il plus « relationnel » qu'une chaise de bar ? Précisément parce que le SMS n'existe pas sans la relation, alors que la chaise pourra toujours servir de portemanteau ou prendre la poussière discrètement. Ce deuxième constat nous amène à questionner la notion même de projet et à regarder du côté de l'approche développementale du design (Gourlet, 2020). Dans cette approche le design se poursuit dans l'usage, il participe à créer les instruments (artefact) qui seront à même de se transformer avec les situations et les acteurs·rices qu'ils transforment. Le temps du projet ne se voit plus constitutif de la naissance d'un objet, qui marquerait la fin du projet, mais il œuvre à une concrétisation continuellement en devenir (versions instrumentales).

Conclusion

Avec le design conversationnel, il s'agit d'instrumenter¹ la parole afin de créer les conditions d'une relation préférable, c'est-à-dire plus émancipatrice et porteuse de pouvoir d'agir (Austin, 1962), au sein de situations précises. Mais qu'est-ce qu'une relation figée, immobile, sinon l'inverse d'un dialogue ou d'une relation fonctionnelle? Le design conversationnel (ou approche conversationnelle du design) doit permettre au langage d'être vivant et aux relations de se transformer, au risque de se contredire lui-même. L'enjeu est d'ailleurs largement d'actualité quand on regarde du côté des assistants vocaux standard² qui se révèlent formellement conversationnels mais particulièrement pauvres en termes de relation et d'évolutivité (Aegerter, 2019). Le design conversationnel soulève donc des enjeux technologiques et politiques qui sont au cœur de la cohabitation humain-machine, et doit participer à penser des relations à la machine parlante qui soient souhaitables et choisies.

L'expérimentation racontée dans ce cahier, en sollicitant une technologie plutôt légère³ et peu récente (SMS), nous indique que le design conversationnel a autour de lui un existant particulièrement riche (langues, applications, infrastructures, technologies) qu'il peut à tout moment solliciter, à contre-courant de la course à l'innovation.

6 Le langage peut être considéré comme un instrument technique et psychologique en soi (Vygotski, Rabardel). Il est constitué de mots dont la signification, en tant que zone de stabilité, constitue une condition de possibilité pour les échanges et les interactions au sein des

groupes sociaux (sic). Pour autant le sens des mots et leur pouvoir de transformation (théorie des actes de langage) dépend largement de leur contexte d'usage. Nous proposons l'expression "Instrumenter la parole" pour désigner l'activité consistant à inventer, concevoir,

expérimenter des contextes d'énonciations préférables. Ces contextes préférables peuvent se concrétiser aux travers d'artefact, d'organisation, de lieux ou encore d'interfaces.

7 Google Assistant, Amazon Alexa, Siri, Bixby...

8 Bien qu'il soit difficile de mesurer précisément le coût énergétique d'un SMS, on s'accorde à dire que celui-ci est faible car il ne passe pas par internet mais par le réseau téléphonique.

Glossaire

FICHE DE LIAISON

URGENCE

NOUVEAU

PONCTUEL

ACCUEIL

SUIVI par :

Date :

Secrétaire :

A.S. :

ZONE

Monsieur

Madame

NOM : Prénom :

Date de naissance :

Adresse :

TÉL. : Mail

Composition familiale (à remplir par l'A.S.) :

NOM	Prénom	Date de naissance	Lien de parenté

Demande exprimée :

Fiche de liaison complétée par les travailleuses sociales lors d'un premier rendez-vous. Durant notre enquête, ces fiches étaient en voie d'être remplacées par une saisie sur un logiciel dédié.

Abandonniste

Personne qui renonce à faire quelque chose parce qu'il faut utiliser Internet.

Acculturation numérique

Adaptation d'un individu ou d'un groupe à la « culture du numérique ». Ce processus passe par trois dimensions complémentaires : l'information des individus sur ce qu'il est possible de faire grâce aux outils numériques ; la formation à l'utilisation de ces outils ; la sensibilisation aux enjeux économiques, professionnels, légaux et socio-politiques du numérique.

Aidant Connect

Aidants Connect permet à des aidant-es professionnelles habilité-es de réaliser des démarches administratives en ligne de manière légale et sécurisée pour le compte de personnes en difficulté avec les outils numériques. L'ensemble des connexions effectuées sont tracées et stockées.

Aidant-es Numérique

Personne intervenant aux côtés d'une autre personne en difficulté avec le numérique.

Approches conversationnelles

Par « approches conversationnelles » nous entendons l'ensemble des modalités existantes ou en développement sous la forme de technologies du langage (e.g. reconnaissance du langage naturel et traduction automatique), de canaux de communication (e.g. assistants vocaux, chatbot, callbot, sms), et de démarches de conception (e.g. conversation design).

Artefact

Le terme artefact désigne, à l'origine, un phénomène créé de toutes pièces par et pour des conditions expérimentales (le rapprochant, de ce fait, de la notion de prototype). En tant qu'objet fabriqué, l'artefact regroupe les ustensiles, les bâtiments et œuvres d'art, mais exclut les personnes, les organismes (végétaux ou animaux), les particuliers naturels non vivants (les pierres, les fleuves, les glaciers). Le mot désigne également, de manière générale, un produit ayant subi une transformation, même minime, par l'homme et qui se distingue ainsi d'un autre provoqué par un phénomène naturel.

Culture numérique

La culture numérique est une expression qui fait référence aux changements culturels produits par les développements et la diffusion des technologies numériques et en particulier d'Internet et du web.

Dématérialisation

Remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports matériels d'information, de travail et de gestion administrative (souvent en papier ou en présentiel) par des fichiers informatiques et des ordinateurs

Encapacitation

L'encapacitation (empowerment en anglais) ou capacitation désigne la capacité qu'ont les gens de gagner du pouvoir d'agir sur leur vie. C'est une notion complexe, qui comporte de nombreuses dimensions : le pouvoir d'agir passe tant par la capacité à participer à la vie sociale et politique, que par le fait de saisir des opportunités pour se former, augmenter son

pouvoir d'achat, s'insérer professionnellement etc. Capital social, économique et culturel, estime de soi, participation politique, accès à l'information, éducation/apprentissages, sont autant d'indicateurs qui renseignent sur le pouvoir d'agir des individus.

Exclusion Numérique

L'exclusion numérique concerne les inégalités dans l'usage et l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) comme les téléphones portables, l'ordinateur ou le réseau Internet.

FALC

La méthode « FALC » (Facile À Lire et à Comprendre) permet de transcrire des textes dans un langage simplifié compréhensible par le plus grand nombre. Le FALC a notamment pour objectif de rendre les services administratifs accessibles au plus grand nombre.

Fracture numérique (digital divide en anglais)

Disparité d'accès aux technologies informatiques. Notion calquée sur celle de « fracture sociale », forgée par le philosophe Marcel Gauchet et utilisée par Jacques Chirac dans les années 1990-2000. La fracture numérique propose une forme de déterminisme technique et une vision binaire (dedans/dehors) de l'accès aux technologies informatiques qui distingue mal les niveaux d'inégalité vis-à-vis des nouvelles technologies et de leurs usages.

Illectronisme

Contraction d'« illettrisme électronique », pour désigner la difficulté à maîtriser les outils technologiques, leurs usages et notamment celui de la navigation sur Internet.

Inclusion numérique

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, principalement la téléphonie et internet, et à lui transmettre les compétences numériques qui lui permettront de faire de ces outils un levier de son insertion sociale, professionnelle et économique.

Littératie

Aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités.

Littératie numérique

Aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités.

Médiation numérique

La médiation numérique consiste à accompagner des publics variés vers l'autonomie, dans les usages quotidiens des technologies, services et médias numériques.

Pair-aidance

L'approche par les paires s'inscrit dans une dynamique d'intervention fondée sur la ressemblance entre

l'individu portant le rôle d'intervention et celui portant le rôle de bénéficiaire.

Pass Numérique

Ce dispositif (conçu sur le modèle des titres-restaurant), qui se matérialise par des carnets de plusieurs chèques, donne aux bénéficiaires le droit d'accéder — dans des lieux préalablement qualifiés — à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle par un tiers-payeur. En pratique, les personnes reçoivent un pass numérique auprès d'une structure locale (guichet de service public, associations, travailleurs-ses sociaux-les, etc.) et peuvent ensuite s'inscrire à un atelier d'accompagnement au numérique.

Prototype

Dans le domaine du design et plus généralement de la recherche et développement (R&D), un prototype correspond un modèle original qui possède toutes les qualités techniques et toutes les caractéristiques de fonctionnement d'un nouveau produit. Il peut également s'agir d'un exemplaire incomplet (et non définitif) de ce que pourra être un produit, un service, une interface ou un objet matériel final. Le prototype matérialise une étape d'évolution d'un projet, souvent pour démontrer ou infirmer le bien-fondé d'un ou plusieurs concept(s) mis en jeu dans ce projet.

Tutoriel vidéo

Séquence vidéo de quelques minutes proposant des conseils pratiques d'usage postés sur les plateformes vidéo de type YouTube..

Bibliographie

- AEGERTER Zoé [2019], «L'art de converser avec une machine: quand le designer devient dialoguiste», *Sciences du Design* 2019/2 (n° 10), p.34-41
- ALAUZEN Marie [2019], «Plis et replis de l'État plateforme. Enquête sur la modernisation des services publics en France», thèse de doctorat en sociologie des sciences et des techniques dirigée par M. Fabian Muniesa (Mines ParisTech)
- AUSTIN John Langshaw [1962], «How to do things with words», Cambridge, Harvard University Press
- BOURRIAUD Nicolas [1998], «Esthétique relationnelle», Paris, Presses du réel.
- CARDON Dominique [2019], «Culture Numérique», Paris, Presses de SciencesPo
- CHEVALLIER Jacques [2018], «Vers l'État-plateforme ?», *Revue française d'administration publique*, N° 167, pages 627 à 637, [en ligne] <https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2018-3-page-627.htm>
- DENIS Jérôme [2011], «Le travail de l'écrit en coulisses de la relation de service», *Activités*, 8-2, octobre 2011, [en ligne]: <http://journals.openedition.org/activites/2575>
- ENGSTRÖM Yrjö [1990], «When is a tool? Multiple meanings of artifacts in human activity» in Y. Engström, *Learning, working and imagining: Twelve studies in activity theory*, Helsinki, Orienta-Konsultit Oy.
- GOLDSMITH Kenneth [2018], «L'écriture sans écriture: du langage à l'âge numérique», Paris, Jean Boîte Editions.
- GOURLET Pauline, [2020] «Vers une approche développementale du design», *Sciences du Design*, 2020/1 (n° 11), p. 124-133. DOI: 10.3917/sdd.011.0124. URL: <https://www.cairn.info/revue-sciences-du-design-2020-1-page-124.htm>
- INGOLD Tim [2014], «Design Anthropology is not, and cannot be, Ethnography», *Research Network for Design Anthropology*, Seminar 2, Interventionist Speculations, Copenhagen, 13-14 août 2014.
- LEIGH STAR Suzan [1999], «The Ethnography of Infrastructure», *American Behavioral Scientist*, 43(3), p.377-391.
- NOVA Nicolas, [2021], *Enquête / Création en design, Manifestes 2*, Genève, Head — Publishing
- PASQUIER Dominique [2018], «L'Internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale », Paris, Presses des Mines
- RABARDEL Pierre [1999], «Le langage comme instrument, éléments pour une théorie instrumentale élargie », in Clot, Y. (ed.), *Avec Vygotsky*, 241-265, Paris, La Dispute.
- ROYER Marine [2021], «Concevoir en portant attention aux milieux. Étude sur les modalités d'exposition du design de la participation », *revue Design Arts Médias*, dossier L'Exposition de design dirigé par Catherine Chomarat-Ruiz, [en ligne] <https://journal.dampress.org/issues/lexposition-de-design/concevoir-en-portant-attention-aux-milieux-etude-sur-les-modalites-dexposition-du-design-de-la-participation>
- ROYER Marine [2016], «De l'instrument à la prothèse, ethnographie de trajectoires d'objets biotechnologiques en cancérologie », thèse de doctorat en anthropologie et design dirigée par Mme Sophie Péne (EHESS, ENSCI Les Ateliers)
- «L'illectronisme en France — qui sont les abandonnistes ?», résultats de l'étude CSA commanditée par le Syndicat de la presse sociale (juin 2018), [en ligne]: <https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/09/180626-CP-lillectronisme-en-France-SPS-final.pdf>
- «Zone à inventer: recettes publiques d'un accueil qui dépasse les bornes — L'accueil, la médiation et l'humanisation des démarches e-administratives sur les territoires» rapport du LabAccès, projet de recherche action autour des questions de l'accès aux droits et aux services publics dans un contexte de dématérialisation (2020), [en ligne]: <https://www.labacces.fr/?Recette>
- «Baromètre du numérique 2021 », CREDOC, ARCEP, ANCT - Programme Société Numérique [en ligne]: https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-barometre-numerique-edition-2021.pdf

zoé aegerter — designer indépendante, co-responsable du programme « Conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » pour la chaire Innovation Publique et enseignante à Paris 13 (Master DIMI) avec un cours intitulé Dialogue, IA et Interface. Zoé Aegerter participe à re-questionner le design tant dans sa pratique que dans ses objets. Elle poursuit en particulier un travail de fond sur la parole, la parole comme objet d'instrumentation technologique mais aussi comme enjeu d'équilibre social, au sein duquel, selon elle, le designer a un rôle à jouer. Ce travail prend diverses formes, comme celles de recherches-projets en lien avec les enjeux d'inclusion numérique et de médiation sociale, celles de dispositifs numériques interactifs (Ircam-Pompidou, CRI, EDF, RTS) mais aussi de pièces sonores. Zoé Aegerter est co-fondatrice des Causeuses électroniques, un studio de création dédié à l'exploration de formes de médiations technologiques au service de l'émancipation de la parole.

www.zoeaegerter.com/

www.lescauseuseselectroniques.fr

françois huguet — chercheur en humanités numériques sur les questions de médiation, d'inclusion numérique et de design d'intérêt général. Co-responsable du programme « Conception inclusive de la relation entre services publics et usagers » pour la chaire Innovation Publique. Rapporteur général des événements Numérique En Commun(s) — NEC pour le programme Société numérique de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Co-fondateur de Vives Voies, structure de production de projets (de recherche-expérimentation, artistiques, socio-culturels, etc.) et de cadres méthodologiques singuliers à la croisée de l'anthropologie, du design ou encore des humanités numériques. Vives voies est également une « cabane d'édition » créée, portée et déployée par des personnes engagées dans des pratiques collectives en prise avec les mondes du soin, de l'hospitalité, les arts vivants, l'espace public et sa transformation.

www.francoishuguet.fr/ / www.vivesvoies.fr

Colophon

Direction éditoriale

Catur? Quia videllis et assint evelend
itatiss imusaes sinctur? Qui officabo. Et
velitae nimagnissus sere elentor aut
volum fugit molupta tiissitas diamusa-
piet iundit volupti dolup

Suivi éditorial

Catur Quia videllis et assint evelend
itatiss imusaes sinctur Qui officabo.
Et velitae nimagni

Relectures

Catur uia videllis et assint evelend itatiss
imusaes sin

Design graphique

Sophie Cure, assistée par Sarah Niang,
avec l'aide de Margaux Chataignier.

Partenaires

La chaire bénéficie du soutien de
la Direction interministérielle de la
transformation publique (DITP) et de la
Direction générale de l'enseignement
scolaire (DSGESCO) du ministère de
l'Éducation nationale et de la jeunesse.

Ce premier Papier public est issu d'un
programme développé avec le soutien
du Conseil départemental de Seine
Saint-Denis.

Achevé d'imprimer

Date
Imprimeur
Isbn



Colophon

Direction éditoriale

Catur? Quia videllis et assint evelend
itatiss imusaes sinctur? Qui officabo. Et
velitae nimagnissus sere elentor aut
volum fugit molupta tiissitas diamusa-
piet iundit volupti dolup

Suivi éditorial

Catur Quia videllis et assint evelend
itatiss imusaes sinctur Qui officabo.
Et velitae nimagni

Relectures

Catur uia videllis et assint evelend itatiss
imusaes sin

Design graphique

Sophie Cure, assistée par Sarah Niang,
avec l'aide de Margaux Chataignier.

Partenaires

La chaire bénéficie du soutien de
la Direction interministérielle de la
transformation publique (DITP) et de la
Direction générale de l'enseignement
scolaire (DSGESCO) du ministère de
l'Éducation nationale et de la jeunesse.

Ce premier Papier public est issu d'un
programme développé avec le soutien
du Conseil départemental de Seine
Saint-Denis.

Achévé d'imprimer

Date
Imprimeur
Isbn



Les auteur·es

zoé aegerter — designer indépendante.
www.zoeaegerter.com
www.lescauseuseselectroniques.fr

françois huguet — chercheur en humanités
numériques sur les questions de médiation, d'inclusion
numérique et de design d'intérêt général.
www.francoishuguet.fr
www.vivesvoies.fr

Pendant deux mois, sept familles du département de Seine-Saint-Denis ont reçu des SMS de la part de leur assistant-e social-e. Ces messages, rédigés en français et souvent complétés d'une seconde version dans la langue de leur choix, contenaient les principales informations à retenir, à la suite du rendez-vous avec l'assistant-e social-e. En général, une liste de choses à faire, d'associations à aller voir, de coups de téléphone à passer, de lieux où aller et de démarches administratives à faire.

Les Papiers Publics sont les cahiers de travaux de la Chaire innovation publique, qui associe l'École nationale supérieure de création industrielle (ENSCI – Les Ateliers), l'Institut national du service public (INSP), Sciences Po et l'École polytechnique pour explorer et accompagner les nouvelles formes de l'action publique, en soutien aux transitions. La chaire conduit des activités de recherche et de formation, en croisant les disciplines (innovation, design, sciences sociales et politiques, sciences du numérique, sciences comportementales), sur les questions et les approches nouvelles de l'innovation et de la transformation publique. Les Papiers Publics visent à partager des travaux réalisés dans le cadre des programmes de recherche et expérimentation, des actions de formation ou des événements de la chaire.

↔ chaire
innovation ↔
🕒 publique