

On vous parle en langue des signes au téléphone.

Appropriation et usages de TIC par les sourds.

S. Dalle-Nazébi
sociologue



■ Le contexte du projet suivi

- **Problématique de départ**
- **Le dispositif de visio-interprétation**
- **Les acteurs du dispositif**

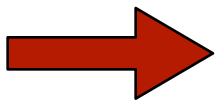
■ Le téléphone

- **omniprésent** dans la vie sociale et professionnelle
- **articulé à d'autres médias** (Proulx 2005, Denis 2003)
- **mobile, rapide**, maintien de **relations à distance**, **contact direct** (Jauréguiberry, 2007; Licoppe, 2002)

■ Les sourds

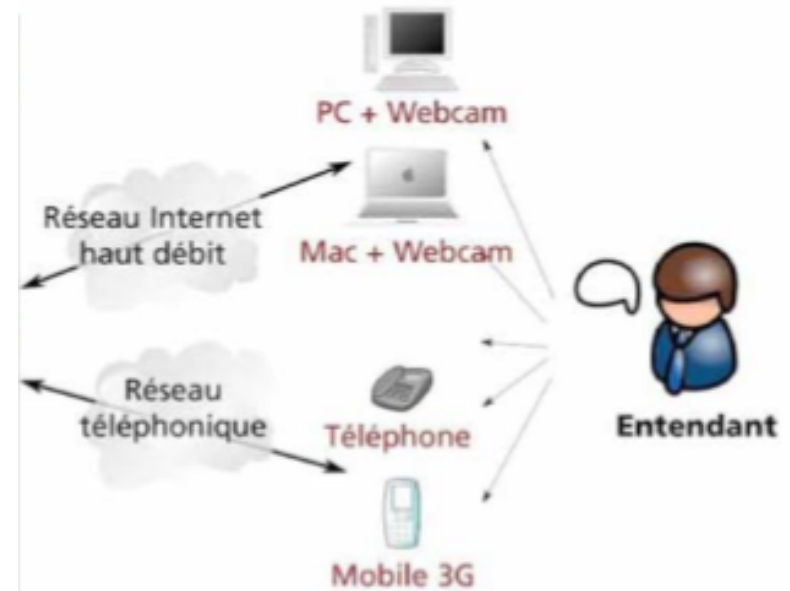
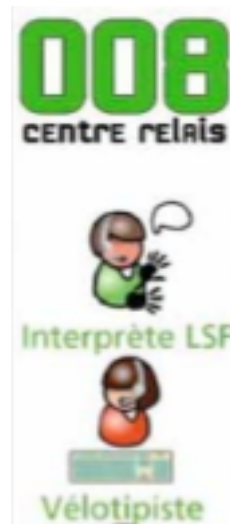
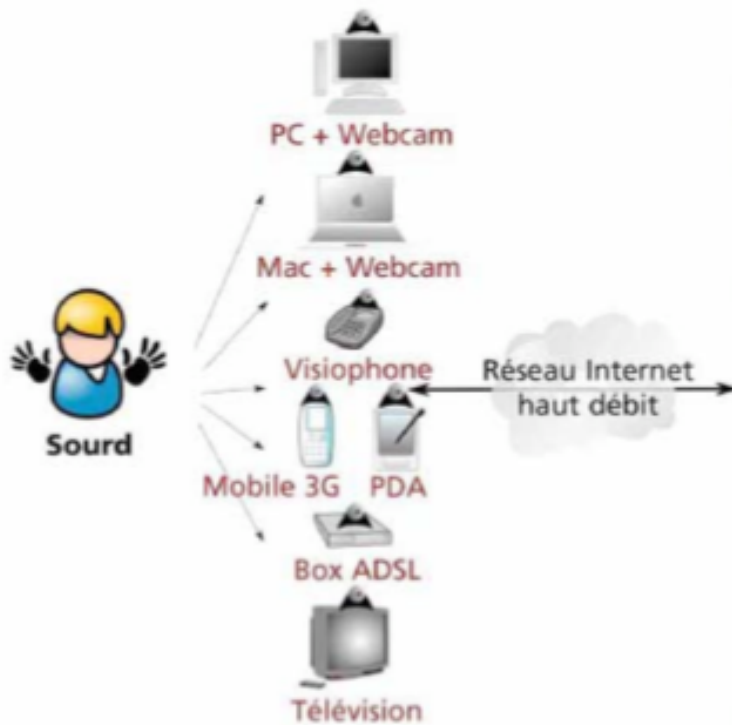
- **exclus des usages et rapports sociaux liés au téléphone**
- **recourent à de l'écrit interactif** (msn, email, texto, fax, minitel)
 - mais cela reste du différé à leurs yeux
 - et du français (illettrisme / abréviations / langue étrangère)

■ La vidéo, un lien possible: reste la différence de langues



■ La Visio-interprétation portée par des sourds
■ Via une société coopérative d'intérêt collectif

Le dispositif Visio08.



Mouvement sourd

- Fédération Nationale des sourds de France

- Union Régionale des SCOP Midi-Pyrénées

- **WebSourd** SCIC salariés sourds

Partenaires pour le dispositif Visio08

- **INTERPRETIS - VIA - ASIP:** SCOP interprètes (Toulouse, Lille) Asso (Marseille)
- **RISP:** Entreprise SARL de transcription-vélotypie (Caen)
- **IVES:** Entreprise SARL sur la technologie vidéo (Grenoble)

■ Trois terrains d'expérimentation

- En administration
- En milieu professionnel

■ À domicile

- Focus sur les 8 premiers testeurs

- **49 postes en 2008 sur 30 villes (10 postes sur Toulouse)**
 - Caf, Cap emploi, Services impôts, Mairies, MDPH, Agefiph, Assedic, conseil général, Esbam + [médiathèque, CCI, aéroport, Girpeh] à Toulouse

Situations de communication

- *Guichet* : interlocuteurs en co-présence (interprète distant)
 - *Borne* : appel à distance depuis le site administratif
 - *Vente à Distance* (Orange): appel distance via site internet
-
- **Étude de terrain sur l'histoire d'usages ou de non-usages**
 - *3 facteurs (en cours)*
 - communication et organisation des services
 - réseaux communautaires (effet d'entraînement ou non)
 - histoire d'installation, données géographiques et repères locaux

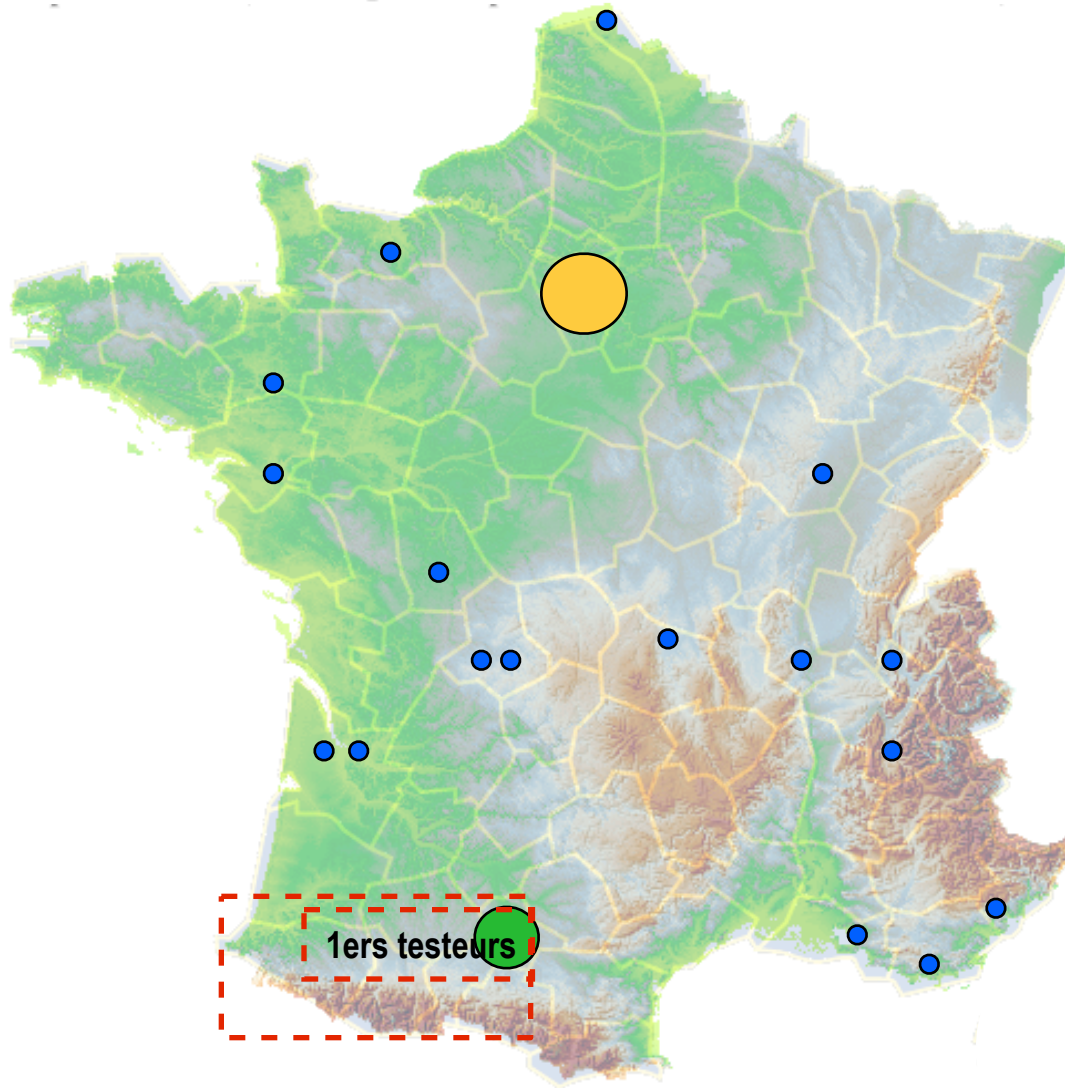
- **Déploiement de Visio08 sur 20 à 30 sites professionnels**
 - Suivi Agefip : 10 PME et 5 grosses entreprises
 - + 5 salariés services publics (laboratoires, administrations...)
 - + 10 autres entreprises

Situations de communication

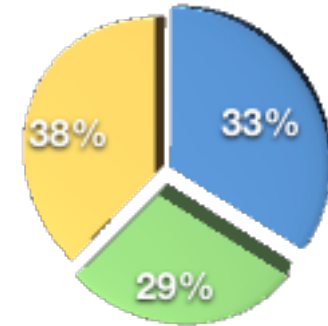
- échange avec un interlocuteur distant
 - appel en co-présence (avec ou sans RV)
 - réunion
 - autres usages de Visio08
 - usage de Visio08 directement en LSF
- **Étude de terrain :**
 - Mise en place (contact, audits), Suivi des usages, expérimentations particulières. Entretiens, observations de postes de travail.

- **3 groupes de 40' personnes + 8 premiers testeurs**
 - Âge, situation familiale et professionnelle, localisation variés
 - **Déploiement progressif** : distance géographique, offre de services
- **Situation de communication**
 - échange avec un interlocuteur distant
 - usage de Visio08 directement en LSF
 - appel en co-présence
- **Étude de l'appropriation du téléphone**
 - 2 séries d'entretiens (filmés) auprès de 50 usagers
 - expérimentation du dispositif par le chercheur
 - suivi d'installations, du centre relais, de l'aide technique
 - questionnaire pour l'ensemble des usagers

Déploiement progressif Visio08 à domicile : 8 testeurs + 1er groupe



1er groupe
Répartition des 52 testeurs



- Autres régions
- MP 31
- IDF

■ Etude des tous premiers tests à domicile

- **Focalisation sur 8 testeurs en région toulousaine**
 - 5 hommes, 3 femmes (5 sont parents)
 - 3 travaillent, 1 en congé maternité, 1 retraitée, 3 chômeurs
 - 1 célibataire, 1 divorcée, 5 en couples de sourds, 1 en couple mixte
- **Expérimentation pendant 2 mois, services 1 jour/semaine**
- **Entretiens en LSF avant installation - après expérimentation**
- **Suivi des installations, du centre relais, de l'aide technique**
- **Appel de quelques uns de leurs interlocuteurs entendants (11)**

- **Découvertes pendant l'entretien :**
 - pouvoir être appelé
 - appeler un interprète ou transcripteur en face de son interlocuteur
 - contacter ses voisins ou les urgences sans se déplacer

- **Recours pour pallier au téléphone et situations créées:**
 - Famille / voisins & dépendance et humiliation
 - Déplacements & incompréhensions
 - Textos / emails & frustration

- **Appels et usages envisagés**
 - Famille et Administrations
 - Efforts de projection (manières de faire à distance)
 - Appel clients, patron et formations
 - Usages futuristes

- **Gestion des difficultés techniques et abandons (2)**
 - le poids des habitudes pourtant décrites comme humiliantes
 - effet d'entraînement du groupe (usage de la visio-LSF)
 - ceux qui attendent le plus (futuristes) s'investissent le moins
- **Oubli des conditions de tests**
 - Besoins
 - Attentes: une communication rapide
 - Enjeux des appels réussis (et ratés): l'image de soi: responsable, autonome et... interlocuteur
 - Une fin du dispositif non envisageable
- **Découvertes**
 - Indisponibilité des interlocuteurs et monde du répondeur
 - les appels en 08 et la série des messageries
 - gérer l'inconnu et l'impromptu (présence/activité de l'interlocuteur)
 - des interlocuteurs qui réclament leur numéro

- **Découvertes pendant l'entretien :**
 - recours possible des standards
 - usage possible de l'annuaire
- **Les appels**
 - Administrations, Bureau (compta) et Médecins: RV, infos dossiers
 - Les collègues/voisins & approfondissement de relations
 - Famille (pour annoncer le dispositif)
 - De vieux amis & reconstruction de relations
 - Appels commerciaux (location, abonnement...)
 - Une routine s'installe pour les 2 premiers points
- **Projection**
 - Des appels reportés: usage progressif / image de soi engagée
 - Réussir des déplacements (ne pas aller pour rien/ trouver son chemin: portable/ comprendre les annulations: limite textos)
 - Possibilités: gérer une équipe, des fournisseurs, des clients

■ Découvertes

- Des proches qui ne comprennent pas qui les appellent
- Des interlocuteurs qui interrogent les interprètes

■ Situations incongrues

- Une voix
- La voix d'une personne d'un autre sexe
- Présence d'un tiers dans des relations familiales

■ Situations curieusement banales

- Des interlocuteurs qui se souviennent - une routine s'installe
- Des interlocuteurs qui n'ont rien trouvé de particulier

■ Une médiation qui ne s'oublie pas (temps de réponse)

- **Maintien et extension du service**
 - Enjeux de formation des interprètes et transcripteurs
 - Poursuivre partenariat pour mutualiser les ressources
- **Démocratisation et coût du service**
 - Une expérimentation à domicile gratuite
 - Des pouvoirs publics sensibles à la question des urgences
- **Appropriation de Visio08 par les entendants**
 - Retours positifs pour l'heure - quid sur la durée?
 - Quels usages et réceptions par les employeurs?
- **Image des sourds en jeu**
 - enjeux de la qualité des services et de la relation
 - enjeux de la démocratisation et du déploiement de ce service