



**HAL**  
open science

## Faire du smartphone un instrument de la relation de service ?

Clement Marquet

► **To cite this version:**

Clement Marquet. Faire du smartphone un instrument de la relation de service ? : Handicap, mobilité et infrastructure d'accessibilité. Réseaux : communication, technologie, société, 2016, Internet et mobilité, 6 (200), pp.145 - 177 10.3917/res.200.0145 . halshs-01458789

**HAL Id: halshs-01458789**

**<https://shs.hal.science/halshs-01458789>**

Submitted on 3 Jun 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

# Faire du smartphone un instrument de la relation de service ?

Handicap, mobilité et infrastructure d'accessibilité

Clément MARQUET

Doctorant à Télécom ParisTech

Département Sciences Économiques et Sociales

[clement.marquet@telecom-paristech.fr](mailto:clement.marquet@telecom-paristech.fr)

## *Résumé :*

En 2013, RAIL IDF, opérateur de transport en commun en Île-de-France, organise un concours d'innovation titré « Hackcess RAIL IDF ». Lors du concours, un projet d'application mettant en relation les utilisateurs handicapés et les agents est proposé. S'appuyant sur l'observation du développement de cette application, l'article interroge les modèles d'accessibilité et les conceptions du service qui se donnent à voir au gré des arbitrages des responsables de projet. La production d'un service connecté visant l'accessibilité pour les personnes handicapées est ainsi prise comme révélateur d'une transformation plus profonde de l'organisation de la mobilité chez RAIL IDF. Se mêlent en effet trois approches du service, technologique, social et managérial, que les responsables du projet essaient d'articuler. In fine, les tensions entre ces trois approches limitent la portée de l'application, mais contribuent néanmoins à faire du Smartphone l'instrument de la relation de service à la personne chez RAIL IDF.

## *Mots clés :*

Numérique ; Travail ; Handicap ; Accessibilité ; Relation de service

## *Remerciements :*

Je remercie les coordinateurs du numéro Numérique et mobilité, le comité de rédaction de la revue Réseaux et les relecteur-trice-s anonymes pour leurs précieux commentaires. Mes remerciements vont également à Sara Angeli Aguiton et Jérôme Denis.

## 1/ INTRODUCTION :

En novembre 2013, RAIL IDF<sup>1</sup>, opérateur de transport en commun en Île-de-France, organise un hackathon titré « Hackcess RAIL IDF ». Composé de « hack » et de « marathon », le hackathon désigne un concours d'innovation numérique se déroulant sur une courte durée, généralement 48h, le temps d'un week-end. L'événement organisé par RAIL IDF réunit des développeurs, des designers, des « usagers » du réseau de transport ainsi que des représentants des personnes handicapées dans l'objectif de produire des services connectés améliorant l'accès au transport pour les personnes à mobilité réduite. Cet objectif est soutenu par une communication insistant sur les bénéfices généraux que tout un chacun peut tirer de l'amélioration la situation des personnes handicapées. En organisant ce hackathon, RAIL IDF vient notamment répondre à l'injonction légale à rendre son réseau accessible aux personnes à mobilité réduite pour le 1er janvier 2015, suite à la loi du 11 février 2005.

Suite aux mobilisations des associations de personnes handicapées, la loi du 11 février 2005 a été construite sur une opposition entre, d'une part, une « logique de compensation », qui tendrait à être discriminante, et d'autre part, une « logique d'accessibilité », dont la vocation est décrite comme « universaliste », ou encore, « inclusive » (LARROUY 2007, WINANCE ET AL. 2007, WINANCE 2010, VILLE ET AL. 2014). La logique de compensation s'appuie sur des technologies « prothèses » et des services à la personnes, alors qu'à l'inverse, la logique d'accessibilité transforme l'environnement et se donne pour horizon l'autonomie des acteurs, c'est-à-dire, leur capacité à être mobiles sans recourir à des services spécialisés. La logique de compensation concerne un public spécifique, généralement défini par le statut de « personne handicapée », la logique d'accessibilité considère que ce sont les situations qui sont handicapantes.

Lors du hackathon, l'une des équipes lauréates, nommée « Contact Agent », brouille les termes de la distinction entre logique de compensation et logique d'accessibilité. Le projet Contact Agent remet en cause l'idée selon laquelle l'accessibilité d'une gare pourrait être définie uniquement par des aménagements physiques. L'équipe met en avant le besoin de services à la personne dans des situations de panne, de travaux, de perturbation de trafic, de foule. Pour faire face à ces imprévus, elle propose un service connecté qui mette en contact les usagers avec les agents. Par ailleurs, s'inscrivant dans une perspective universaliste, le projet Contact Agent refuse de réduire les usagers aux seules catégories administratives du handicap : les femmes enceintes, les personnes âgées ou conductrices de poussette sont elles aussi susceptibles de rencontrer des situations handicapantes. Contact Agent propose d'élargir le spectre des usagers concernés par le service à la personne et de faire de celui-ci une composante de la logique d'accessibilité. L'extension des usagers concernés par le service n'est cependant pas sans conséquences sur celles et ceux qui doivent en assurer le succès, à savoir les agents de gare.

L'équipe de Contact Agent présente ainsi une application visant à réorganiser la relation de service qui lie les personnes rencontrant une situation de handicap et les agents RAIL IDF. Par l'intermédiaire de leur smartphone, les utilisateurs pourraient utiliser ce service pour contacter les agents de gare, eux aussi munis de smartphone depuis février 2013. Contact Agent est lauréat du hackathon et gagne la possibilité d'intégrer un programme d'accompagnement de l'entreprise pour développer un « prototype minimum viable » de

---

<sup>1</sup> Par égard pour un projet en développement, les noms des entreprises de transport, des services proposés aux voyageurs et des acteurs rencontrés au cours de l'enquête ont été anonymisés.

leur application. La collaboration entre RAIL IDF et l'équipe lauréate dure six mois, de janvier à juillet 2014.

L'application Contact Agent est un service connecté qui vise à transformer les modalités du service à la personne dans une grande entreprise de transport. Bien que cette conjonction entre modernisation technologique et modernisation du service à la personne ne soit pas nouvelle (JOSEPH, 2004), l'observation participante du développement d'une telle application constitue un poste privilégié pour documenter le processus de réorganisation des infrastructures, de redéfinition des publics, et de transformation du travail au sein de l'entreprise. Cet article propose de saisir la façon dont les questions relatives au rapport social entre agents et usagers (JEANTET, 2003) et celles des ressources mises à disposition par l'organisation (UGHETTO, 2006) sont incorporées dans la production de l'infrastructure du service. Il s'agit par ailleurs de comprendre comment le smartphone, devenant instrument de la relation de service (VANLAIR 2013), contribue à en redéfinir les modalités et, dans le même temps, à redéfinir les caractéristiques d'un espace accessible et les entités impliquées dans la mobilité des usagers. C'est en particulier le statut de l'infrastructure technique des gares et le travail des agents affectés par le développement de l'application qui m'intéresse. J'analyse pour cela les arbitrages entre différentes configurations du service connecté en me posant deux questions : comment l'intermédiation du smartphone redéfinit-elle les entités impliquées dans la relation de service ? Comment le sens et l'organisation de ce qu'est un « service à la mobilité » sont-ils mis à l'épreuve dans la conception de l'application ?

Pour répondre à ces questions, un premier temps de l'article est consacré à l'analyse de deux modèles de service à la mobilité des personnes handicapées : d'une part, Accès Train, le service existant chez RAIL IDF, correspondant à une logique de compensation, et d'autre part, Contact Agent, le projet de l'équipe issue du hackathon, correspondant à une logique d'accessibilité. Au lancement de la collaboration entré l'équipe Contact Agent et RAIL IDF, ces deux services sont présentés « complémentaires » par les responsables de RAIL IDF : ils concernent deux moments différents du déplacement des personnes handicapées, à savoir l'accès en train et l'orientation. L'article présente dans les deuxième et troisième temps les problèmes de réalisation du projet Contact Agent. L'analyse de ces problèmes donne à voir les enjeux d'organisation du travail des agents, qui s'avèrent être la cible principale de la réalisation du service. Le quatrième temps de l'article montre que l'application Contact Agent est progressivement redéfinie comme une sous partie du service Accès Train, opérant par l'introduction de ce dispositif technologique une réorganisation managériale du service de compensation.

Cette étude s'inscrit ainsi dans une certaine continuité avec les recherches sur les relations entre TIC et mobilité (RALLET ET. AL, 2009), et en particulier sur le rôle des TIC dans la mobilité des personnes handicapées (VIDAL, MUS, 2009). Ces recherches invitent à appréhender de façon plus fine le maillage entre les TIC et l'espace physique, et la manière dont ce maillage transforme la nature des pratiques de mobilité plutôt que leur fréquence. Cependant, cet article prête moins attention aux usages qu'à la façon dont le maillage de la mobilité connectée est produit, notamment dans le cadre d'une transformation organisationnelle.

L'article s'appuie sur l'observation participante au sein de l'équipe Contact Agent. Cette situation fournit un point de vue privilégié pour comprendre les doutes et contradictions rencontrés, les arbitrages effectués. Durant cette enquête, j'ai réalisé des entretiens avec des représentants des personnes à mobilité réduite impliqués au sein de RAIL IDF et des agents de gare. J'ai eu l'opportunité de suivre la présentation des premières avancées de

l'application au conseil consultatif des personnes handicapées et à mobilité réduite de RAIL IDF, incluant pour l'occasion la présence de quelques agents. L'analyse mobilise par ailleurs des entretiens avec les responsables des départements « accessibilité » et « innovation et partenariats » de RAIL IDF en charge du projet ainsi qu'avec le cabinet de conseil qui les accompagne, entretiens réalisés postérieurement à la collaboration entre l'équipe Contact Agent et RAIL IDF.

## 2/ DEUX MODÈLES DE TRAITEMENT DU HANDICAP, DEUX MODÈLES DE SERVICE

A/ « Accès Train », un service spécifique correspondant à la logique de compensation

Depuis 2007, RAIL IDF propose un service dédié aux personnes à mobilité réduite. Ce service, nommé Accès Train, est destiné à trois catégories de personnes prédéfinies : « les personnes titulaires d'une carte d'invalidité à 80%, les personnes titulaires d'une carte « réformé/pensionné de guerre », les personnes utilisatrices d'un fauteuil roulant dans leur vie quotidienne arrivant en gare avec leur propre fauteuil »<sup>2</sup>. Il s'appuie donc sur des catégories juridico-administratives extérieures à l'entreprise, ou, à défaut, sur la propriété par le voyageur d'une aide technique particulière, le fauteuil roulant. Par ailleurs, le service Accès Train réclame des utilisateurs qu'ils réservent leur trajet 24h à l'avance auprès d'une centrale d'appel, réservation qui leur garantit un service routier de substitution entre deux gares si celles-ci ne répondent pas aux normes de l'accessibilité ou si un aléas empêche l'embarquement dans le train. Ce service est disponible sur une période de temps donnée, à savoir de 7h à 20h.

Pour organiser la mobilité des titulaires d'une carte d'invalidité à 80%, les agents reçoivent chaque jour par fax l'ensemble des réservations devant passer par leur gare. Ces documents leur permettent d'anticiper l'arrivée d'une personne et de prévoir lequel d'entre eux se rendra disponible pour accompagner la personne jusqu'aux quais. Par ailleurs, l'utilisateur est tenu de se présenter trente minutes à l'avance au point d'accueil, à l'intérieur de la gare, pour permettre aux agents de s'organiser. Cette règle est stricte, et plusieurs voyageurs handicapés interviewés affirment que leur réservation a été annulée sous le prétexte qu'ils avaient quelques minutes de retard. Dans le temps qui précède l'embarquement, les agents contactent à nouveau la centrale d'appel, l'informent du numéro du train dans lequel la personne prendra place et de la gare à laquelle elle doit descendre. La centrale d'appel transmet alors par fax à la gare de destination les informations relatives à l'arrivée d'une personne à mobilité réduite, à savoir le numéro de train, la rame d'embarquement et l'heure d'arrivée.

On le comprend, le service Accès Train illustre le modèle de la compensation en ce qu'il est destiné à certaines catégories de personnes et qu'il est contraignant vis-à-vis de ces personnes qui dépendent du travail des agents pour pouvoir accomplir leur trajet. On voit par ailleurs que le fonctionnement du service suppose que la gare soit déjà aménagée pour être accessible et qu'il vient traiter un point de rupture très précis dans le cheminement du voyageur : la montée et la descente du train. La contrainte du service repose principalement sur le rôle de la centrale d'appel dans l'organisation du travail des agents et dans les modalités d'échange de fax.

B/ « Contact Agent », un service universel correspondant à une logique d'accessibilité

---

<sup>2</sup> Plaquette d'information Accès Train.

Lors du hackathon l'équipe Contact Agent, composée deux étudiants en design, trois développeurs informatiques, un agent mobile RAIL IDF et un sociologue (moi-même)<sup>3</sup>, présente son projet sous la forme de trois vignettes (figure 1). On y voit d'abord une personne en fauteuil roulant isolée dans une gare, au milieu d'une foule anonyme. La seconde image représente une mise en relation entre la personne en fauteuil roulant et ce qu'on reconnaît être un agent. Invisible dans la première image, le lien apparaît grâce la technologie Bluetooth et aux smartphones que tiennent, l'un comme l'autre, l'agent et la personne en fauteuil roulant. La dernière image montre l'agent auprès de la personne en fauteuil, les deux tenant toujours leur téléphone en main. On comprend que l'appel lancé

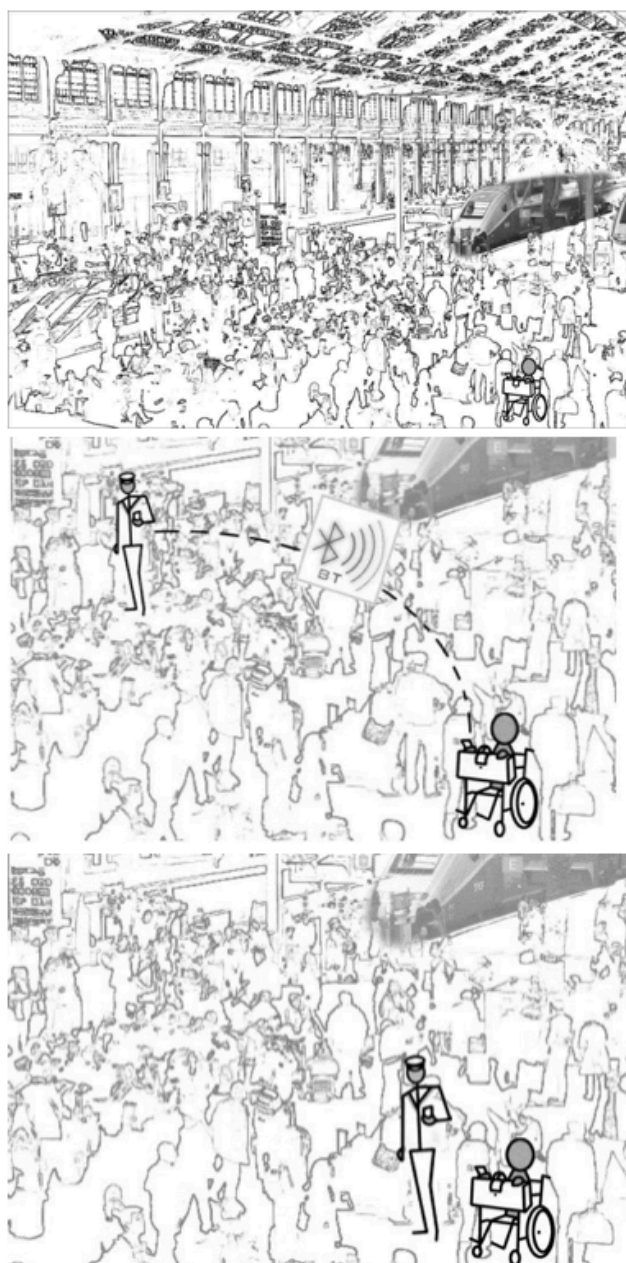


Figure 1. Diapositives utilisées par l'équipe Contact Agent pour présenter leur projet lors du hackathon Hackcess RAIL IDF (17/11/13) (source : équipe Contact Agent).

<sup>3</sup> L'équipe accepte ma présence en échange de ma participation, qui a principalement consisté à réaliser des interviews de personne à mobilité réduite lors du hackathon, puis d'agents lors de la réalisation.

dans la deuxième vignette a permis de les rapprocher. L'agent peut maintenant renseigner ou fournir une assistance à la personne en fauteuil.

L'équipe de Contact Agent inscrit le service à la personne dans un nouveau réseau sociotechnique (AKRICH ET AL., 1988) ayant pour élément principal, non pas une centrale d'appel, mais le smartphone dont sont équipés les agents et, hypothétiquement, les personnes à mobilité réduite. S'appuyant sur une infrastructure distribuée et mobile, ils proposent une autre conception du service :

*« La problématique que l'on rencontre, c'est que, même si aujourd'hui les personnes à mobilité réduite peuvent avoir pas mal d'applications ou de technologies qui peuvent les aider à planifier un parcours, [...] il peut arriver qu'elles rencontrent un aléa, une difficulté, un imprévu [...] dans des gares dans lesquelles les repères ne sont pas forcément faciles, surtout si c'est la première fois que l'on s'y retrouve, et dans des situations où il y a du monde, où il y a de la foule [...] grâce à l'application que nous avons développée, [l'utilisateur] peut envoyer un signal aux agents [...] suite à cet appel, ils peuvent le retrouver puis s'enquérir de son problème et essayer par la suite de le résoudre. »* Équipe Contact Agent, Hackcess RAIL IDF, Novembre 2013.

Cette conception renvoie explicitement à la situation de « rupture » du cheminement des personnes dans une situation de handicap. En s'appuyant sur les analyses d'Isaac Joseph, on peut considérer que ce projet prend en compte la situation de « pénalisation cognitive » (2007a, p. 287) des personnes handicapées. Par cette notion l'auteur met en avant le travail de préparation que doivent effectuer les personnes à mobilité réduite avant chaque trajet, ainsi que leur vulnérabilité en cas d'imprévu. Joseph analyse notamment l'importance qu'il y a à donner aux personnes à mobilité réduite la possibilité de « maîtriser leur dépendance » en leur conférant la possibilité « d'avoir recours, en cours d'action, à l'assistance nécessaire ». La notion de « cours d'action » est importante pour mettre en regard la logique de compensation et la logique d'accessibilité en ce qui concerne le service. Dans la logique de compensation, l'individu est pris en charge pour réaliser son trajet, alors que le service Contact Agent conçu dans une logique d'accessibilité lui confère la possibilité de cheminer seul, avec l'assurance d'une sécurité en cas de rupture. Le service connecté est supposé constituer une promesse de spontanéité et d'immédiateté dans la possibilité, pour une personne en situation de handicap, de contacter un agent en gare et recevoir son assistance. Spontanéité et immédiateté sont deux aspects qui viennent directement s'opposer à l'approche actuelle de l'accessibilité par Accès Train.

Par ailleurs, non seulement l'application Contact Agent a vocation à être utilisée lors d'une rencontre d'imprévu, d'aléas, mais elle vient aussi redéfinir le public du service à la mobilité. En effet, ce ne sont pas les personnes correspondant aux catégories traditionnelles et administratives du handicap qui sont concernées mais l'ensemble des voyageurs susceptibles de se trouver en situation de handicap, selon l'idéal de la logique d'accessibilité. Comme le dit DN, chef de projet de l'équipe de Contact Agent, commentant ses diapositives (figure 2) :

*« DN, chef de projet Contact Agent : La principale cible c'était quand même les personnes qui ont besoin d'accessibilité, les personnes à mobilité réduite par exemple. [...] Il y a la partie officielle entre guillemet mais notre application on voulait aussi qu'elle s'applique à d'autres personnes, un peu plus large, parce que les problèmes de mobilité ça peut vous toucher aussi si vous vous cassez une jambe, c'est très temporaire, ou alors quand on est très très chargé, ça regroupe un spectre plus large que les handicapés entre guillemet. »*



## Spécifications fonctionnelles



handicap  
sensoriel  
auditif



handicap  
mental



handicap  
physique



handicap  
sensoriel  
visuel



personnes  
à motricité réduite



temporaire



liée par  
l'encombrement



accompagnée d'enfants

Figure 2. Diapositive présentée par l'équipe Contact Agent pour illustrer les situations de handicap concernées (source : équipe Contact Agent).

Présentation bilan, 19/09/2015<sup>4</sup>.

Ainsi les concepteurs de l'application Contact Agent reprennent dans la définition du public de l'application la ligne argumentative des défenseurs de la logique d'accessibilité :

*« Selon l'approche universaliste, « nous sommes tous potentiellement handicapés » : une personne en fauteuil roulant, un adulte et son enfant en poussette, une femme enceinte, une personne âgée ou une autre chargée de paquets sont tous confrontés à des difficultés similaires, suscitées par des escaliers, des portes trop lourdes ... bref un environnement « incapacitant ». » VILLE ET AL., 2014, p. 73.*

Cette résonance est importante car elle implique l'introduction d'un principe d'égalité de traitement entre les personnes à mobilité réduite « officielles » et les autres voyageurs. Les militants comme les membres de l'équipe Contact Agent font valoir la revendication de la personne à mobilité réduite d'être un voyageur comme un autre. Cette ambition, que l'on peut qualifier de « sociale » en opposition à l'approche « individuelle » de la logique de compensation, vise un service « pour tous » (LARROUY, 2007). Cependant, en projetant de fournir une assistance à toutes les personnes rencontrant une situation de handicap, elle se trouve aussi être le corollaire d'une perspective « managériale » quant au rôle des agents, comme le donne à voir le discours de la directrice de RAIL IDF lors de la remise de prix du hackathon Hackcess RAIL IDF :

---

<sup>4</sup> Cette présentation a eu lieu suite à la fin de la collaboration entre l'équipe et RAIL IDF. L'un des développeurs a invité le reste de l'équipe à présenter le projet dans les locaux de son entreprise.



« *BT, directrice de RAIL IDF : On a du personnel à la RAIL IDF qui ne demande qu'à être dans la relation et dans l'utilité, et si on l'aide, ça va marcher. [...] C'est outil qui peut être démultiplié, c'est-à-dire que non seulement ça va aider certains types de handicap bien sûr, mais on voit que ça va aussi aider tous ceux qui sont à la recherche d'un agent et qui ont une problématique particulière et qui sont un peu isolés dans la foule. Et notre métier à RAIL IDF, c'est qu'on a des foules gigantesques, trois millions de voyageurs par jour, et il faut qu'on s'occupe de chacun dans la foule et le passage de la foule à l'individu c'est un truc très compliqué, et [que] vous nous aidez à résoudre à travers cette proposition. » Hackathon, 17/11/13.*

La directrice de RAIL IDF inscrit ainsi l'application dans un horizon allant au-delà des situations de handicap et s'inscrivant dans la politique de modernisation du travail des agents à l'œuvre depuis les années 1980. L'utilisateur est mis « au centre » du travail des agents, qui doivent veiller à s'adapter à ses particularités, plutôt que de traiter de façon impersonnelle l'ensemble des voyageurs. Cette attention à l'individualisation de l'utilisateur caractérise la relation de service (WELLER, 2010). L'application présentée par Contact Agent est perçue comme pouvant faire du smartphone l'instrument de la relation de service entre voyageurs et agents, ce qui, par ailleurs, était l'objet initial de l'équipement des agents avec des smartphones réalisé par RAIL IDF en 2013 (VANLAIR, 2013).

Pour résumer, les deux services diffèrent sur cinq dimensions :

- l'infrastructure du service : Contact Agent mobilise les technologies numériques et plus précisément les smartphones, alors qu'Accès Train fonctionne sur des technologies comme le fax, une centrale d'appel et des carnets de dépêches.
- le public du service : Contact Agent doit concerner un public aux frontières flottantes, celui des personnes en situation de handicap, quand Accès Train n'est adressé qu'aux personnes correspondant aux catégories administratives du handicap.
- la mobilité aidée : Contact Agent propose de prendre pour objet un déplacement fluide mais vulnérable aux crises, alors qu'Accès Train traite une épreuve clairement identifiée : l'accès au train.
- la temporalité du service : la logique de Contact Agent est celle de la spontanéité, de l'immédiateté, quand celle d'Accès Train est celle de la réservation.
- l'organisation du travail nécessaire au fonctionnement du service : Contact Agent repose sur le régime de la notification, impliquant l'interruption du cours de l'action des agents (LICOPPE, 2009) et inclut un nombre limité d'intermédiaire. Accès Train s'inscrit dans un régime d'anticipation et repose sur un nombre plus importants d'acteurs (la centrale d'appel, les agents des autres gares).

Il est toutefois important de noter que si ces services présentent deux logiques différentes du service à la mobilité pour les personnes handicapées, ils sont considérés comme complémentaires par les responsables de RAIL IDF et l'équipe Contact Agent.

En faisant de l'accessibilité des gares le support de sa politique d'innovation, RAIL IDF redéfinit l'infrastructure et les qualités qui font qu'une gare peut être dite accessible (MARQUET 2016). Ces transformations techniques se déroulent dans une certaine continuité avec la modernisation des services publics entamée dans les années 1980 : l'attention à la singularité des voyageurs, la personnalisation du service constituent un régime de justification dominant dans l'intégration des nouvelles technologies (JOSEPH 2004, VANLAIR, 2013). Ainsi, RAIL IDF accorde une place déterminante aux services

connectés, ce qui implique que les voyageurs concernés par l'amélioration de l'accessibilité des gares soient équipés de smartphone. Mais, pour que le service puisse fonctionner, encore faut-il l'accorder à l'ensemble des protagonistes de l'accessibilité.

Dans la continuité des analyses de Susan Leigh Star (1990), deux dimensions de l'infrastructure nous intéressent ici, dans la mesure où elles ont posé problème dans la réalisation de l'application. Ces deux dimensions sont, d'une part, la façon dont l'infrastructure sélectionne les utilisateurs ayant ou non accès au service et, d'autre part, la façon dont elle affecte le travail des agents.

### 3/ LE PROBLÈME DU PUBLIC, OU « COMMENT AIDER CEUX QUI EN ONT VRAIMENT BESOIN ? »

L'interface de l'application Contact Agent retranscrit le plus littéralement l'idéal d'une inclusivité du service. Ce point ne suscite guère de débat, les développeurs s'appuient sur un ensemble de normes et d'outils techniques existant visant à rendre les textes lisibles pour les malvoyants (contrastes élevés, polices lisibles, selon les recommandations du WCAG 2.0<sup>5</sup>). Rendre l'interface accessible consiste aussi à simplifier au maximum le « parcours utilisateur », c'est-à-dire l'ensemble d'étapes permettant d'accomplir l'action souhaitée, à savoir, contacter un agent. Une fois l'utilisateur inscrit, l'application se compose principalement d'un « gros bouton » sur lequel l'utilisateur doit appuyer s'il veut lancer la demande, et d'une série d'écrans devant exprimer l'attente, la possibilité de la relance, et l'échec de la demande (figure 3). La séquence présente ainsi la personne à mobilité réduite dans une situation d'attente, l'application étant chargée de fournir des informations rassurantes : le bouton, rouge lorsqu'on doit envoyer la demande, devient bleuté pendant l'attente, on lit que « les agents ont été informés de la demande », qu'une « réponse vous sera apportée dans moins de trois minutes », dès qu'un agent répond, l'utilisateur est informé. Nommer l'agent par son prénom, faire apparaître à l'écran sa photo, sont autant d'informations qui visent, là encore, à rassurer l'utilisateur. L'accessibilité inclusive commence donc par l'accessibilité de l'interface et du parcours utilisateur de l'application.

Cependant, dès la réunion de lancement du projet, les ambitions d'inclusivité de l'équipe Contact Agent sont revues à la baisse par la responsable du service accessibilité de RAIL IDF :

*« LM, responsable accessibilité RAIL IDF : Mon sujet ça va être de détecter les vrais besoins pour que le personnel soit à disposition des gens qui en ont vraiment besoin. Ce n'est pas une volonté de restreindre dans l'absolu. Mais si j'ai deux agents dans la gare je préfère qu'ils aident une personne qui en a besoin. »* Réunion de lancement du projet, 16/12/13.

L'ambition d'égalité de traitement qui prévaut dans la logique d'accessibilité est mise en difficulté. Mais la prégnance de la représentation dominante de l'accès à tous, sans différence, reste cependant bien sensible dans les modalisations (« ce n'est pas une volonté de restreindre dans l'absolu ») qui fixent un horizon dans lequel le service serait ouvert à toute personne rencontrant une situation de handicap. Cette volonté de

---

<sup>5</sup> Le Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) est un ensemble d'instructions portant sur l'accessibilité du web, incluant les dispositifs tels que les smartphones, publié par le WorldWideWeb Consortium (W3C) et devenu norme ISO en 2012.



Figure 3. Écrans de l'application Contact Agent, côté utilisateur (source : équipe Contact Agent).

« détecter » les vrais besoins est intéressante dans la mesure où sa mise oeuvre balance entre deux modèles de sélection des utilisateurs du service.

A/ D'une régulation du service par l'interface et les agents ...

Lors de l'inscription, l'utilisateur doit renseigner sa déficience : est-ce un handicap, visuel, moteur, auditif, cognitif ou « autre » (figure 4) ? Chacune des quatre premières catégories ouvre vers un second choix : l'utilisateur a un handicap moteur, est-il en fauteuil roulant manuel ou électrique ? Il a un handicap visuel, est-il malvoyant ou aveugle ? L'interface de l'application constitue une modalité de gestion du public, en déterminant ceux qui peuvent contacter les agents pour recevoir une assistance et ceux qui ne le peuvent pas. C'est au nom de la qualité du service pour les usagers que sont réintroduites les catégories, mais c'est dans le choix des catégories d'inscription que se situe la sélection du public.



Figure 4. Écran d'inscription de l'utilisateur, à cette étape il doit choisir une catégorie de handicap (source : équipe Contact Agent).

La case « autre » doit maintenir une place pour la logique d'accessibilité dans le service en autorisant toute personne ayant un « handicap provisoire » à l'utiliser pour s'inscrire dans l'application. Faire exister cette logique d'accessibilité consiste pour les acteurs à maintenir un système de catégories ouvert, autorisant les exclus des catégories officielles du handicap à profiter du service. « C'est à l'appréciation de la personne de considérer si elle est concernée par l'application et le service »<sup>6</sup>. Cette libre appréciation fait cependant apparaître une catégorie d'utilisateurs considérée comme indésirable, ceux qui seraient susceptible d'abuser du service pour leur confort personnel. Néanmoins, si cette crainte ressort beaucoup lors des échanges avec les responsables du projet, les chefs de gare présents lors de l'atelier n'y voient pas un réel inconvénient :

*« Responsable de gare RAIL IDF : Franchement je pense que c'est même pas un sujet parce que, vue l'application, une fois qu'on arrive sur la deuxième vue [figure 4] on comprend que c'est une application qui n'est pas faite pour une personne [en pleine forme]... et si il y a des abus on va les repérer en gare, et puis on va lui dire une fois, et puis on va ... » Atelier, 16/04/14.*

L'interface serait ainsi à elle seule suffisamment explicite pour limiter les comportements ne respectant pas les règles implicites de l'accessibilité. La possibilité de référencer les abus sur l'application semble donner une prise suffisamment forte pour limiter de telles situations. En revanche, la perspective d'une régulation des utilisateurs légitimes par les agents soulève des réticences du côté de certaines personnes handicapées :

<sup>6</sup> CG, Responsable innovation et partenariats RAIL IDF, Atelier, 16/04/14.

« CB, consultant Five by Five : *Si tu peux qualifier l'information et que tu as des gens qui sont dans l'abus permanent, je ne sais pas, une dame qui veut qu'on l'aide à porter ces courses à chaque fois qu'elle sort de chez elle alors qu'en fait elle est en très grande forme ... [rires]*

EM, développeur Contact Agent : *Non mais ça peut être un problème ...*

CB : *Du coup, ces gens là seront aussi ... les agents ... il faut qu'on réfléchisse à un système de remonter pour les agents.*

MEM, mère du développeur<sup>7</sup> : *Je ne peux pas me taire, mais vous dites, la dame avec ses courses, vous ne savez pas pourquoi elle ...*

CB : *Je disais qu'il fallait pouvoir qualifier l'information ...*

MEM : *Mais l'agent ne peut pas vraiment savoir, elle peut avoir un vrai problème, il y a tous les handicaps invisibles qui font que les gens ont un vrai problème mais ça ne se voit pas. Et ça ...*

CB : *Oui, c'est vrai que c'est difficile de demander aux agents ...*

MEM : *Et là, la remontée, vu ce que nous on rencontre comme problèmes avec les agents RAIL IDF, j'ai quand même des doutes certaines fois sur leur capacité à évaluer ça. C'est très difficile. On le voit avec les escalators et les gens qui prennent l'ascenseur. Certains marchent très bien à plat et sont incapables de monter une marche. Et on ne peut pas le savoir. » Réunion de lancement du projet, 16/12/13.*

Donnant à voir la défiance que les personnes à mobilité réduite peuvent avoir vis-à-vis des agents, cet échange vient interroger la pertinence pratique de la notion de situation de handicap dans le contexte d'une relation de service en face-à-face. La situation de handicap, ne s'appuyant pas sur des formulaires administratifs prédéfinis, constitue un problème d'évaluation, de perception pour les agents. Nous l'avons vu, la notion a été élaborée dans le cadre d'une réflexion visant à permettre l'autonomie du déplacement par l'aménagement de l'environnement physique (LARROUY, 2007, WINANCE, 2010). Sa mise en application passe ainsi par un ensemble de normes architecturales devant limiter les obstacles et faciliter l'orientation. En revanche évaluer au quotidien la pertinence de la demande d'assistance d'une personne à l'aune de la notion de situation handicapante s'avère délicat pour les agents tant les situations peuvent être variées et peu lisibles.

B/ ... à « un projet dédié aux handicapés »

Bien que le prototype soit livré à RAIL IDF en proposant un système de gestion du public reposant sur une régulation par les utilisateurs et les agents, c'est finalement l'option d'accessibilité qui est choisie, au moins à titre provisoire. Le choix de RAIL IDF est le suivant : pour télécharger l'application il faut être inscrit dans le service Accès Train et, par conséquent, être invalide à 80%. Cette modalité n'a cependant pas été tranchée sans difficultés :

« MP, responsable accessibilité RAIL IDF : *En fait, un des éléments majeurs aussi qui fait qu'on avait mis le holà sur Contact Agent, en fait, c'est très pertinent, c'est super ce truc, et du coup, c'est tellement bien qu'on nous a dit : « mais pourquoi le réserver qu'aux handicapés ? Il faut le mettre à la disposition de tous ! » Donc là vous comprenez bien qu'on est sur autre chose, potentiellement, il nous avait été demandé de travailler le sujet en disant potentiellement il faut que tout le monde puisse contacter l'agent.*

---

<sup>7</sup> EM, développeur de l'équipe Contact Agent, est myopathe et tétraplégique. Il se déplace en fauteuil roulant électrique et, pendant le projet, est généralement accompagné de sa mère qui contribue également à alimenter les échanges sur l'accessibilité des gares et les relations entre personnes handicapées et agents.

Moi : *Mais qui a demandé ça ?*

MP : *Ben il y a eu pas mal de discussion, un peu tout le monde*

Moi : *C'était à l'intérieur ?*

MP : *Oui voilà, c'est ça, en disant, c'est super ce truc, c'est l'occasion de mettre en contact nos clients et nos agents, sauf qu'en fait c'est complètement, là ça devient ... donc c'est pour ça qu'on avait ...*

Moi : *Pour les agents c'est ... ,*

MP : *... n'importe quoi.*

Moi : *C'est un autre métier quoi.*

MP : *Ça devient n'importe quoi, ils sont appelés tout le temps. Comment faire la différence entre une véritable assistance et une plaisanterie ? Du coup on a obtenu, mais il n'y a pas si longtemps que ça, parce qu'on nous a reposé la question en disant « on veut que ce soit un outil de mise en relation agent-client », on nous a reparlé de ça comme ça il y a encore ... le directeur des services ... et donc là on a réussi à acter, mais il y a deux semaines, que ce n'était et ce ne serait qu'un projet dédié aux handicapés. Ce ne doit être qu'un outil de relation agent-handicapé et uniquement. [...] Ça c'est ce qu'on a réussi à acter, c'est dingue. » Entretien, 29/02/16.*

Ce ne sont donc plus les catégories d'inscription d'une interface librement téléchargeable qui permettent d'obtenir le service, mais un processus bureaucratique dans lequel l'utilisateur reçoit un code d'accès à l'application en échange de la présentation des documents adéquats. L'entreprise choisit de ne pas faire du public du service le produit de l'interaction entre l'agent et les utilisateurs.

On le voit, l'accessibilité comme service connecté articule étroitement des enjeux de définition du public concerné et des enjeux d'organisation du travail. L'application d'une approche universaliste ou inclusive du service de mobilité apparaît irréalisable aux chefs de projet au regard du déséquilibre qu'un tel service provoquerait dans le travail des agents. On voit ainsi comment entrent en résonance deux approches aux justifications différentes. Au nom de la logique d'accessibilité, les développeurs ayant conçu le service visent à lui fournir une extension plus large que les catégories habituelles du handicap. Cette ambition rencontre la stratégie générale de la direction de RAIL IDF qui demande que les agents soient équipés de smartphone en vue d'améliorer la qualité du service qu'ils fournissent au voyageurs. L'application conférerait en effet aux agents une nouvelle forme de disponibilité. Ainsi, si les catégories de handicap sont réapparues au nom de la qualité du service pour les utilisateurs, c'est directement au nom des conditions de travail des agents que la case « autre » est supprimée, et que le service est rabattu sur les catégories traditionnelles du handicap.

#### 4/ TROUVER UN COMPROMIS SUR FOND DE TENSION

La défiance quant à la « capacité » des agents à évaluer le handicap invisible des utilisateurs de l'application est symptomatique d'une tension plus générale entre les personnes à mobilité réduite et les agents.

##### A/ Craintes et crises quant aux situations d'usages

Comme évoqué en première partie, les personnes à mobilité réduite émettent des avis réservés voir négatifs vis-à-vis du service existant, Accès Train : les plaintes vis-à-vis des agents sont fréquentes, le temps de réservation est trop contraignant, les agents seraient trop pointilleux sur la demi-heure d'arrivée à l'avance, parfois brutaux dans les

déplacements ... Ces difficultés sont par ailleurs reconnues par les agents, comme en témoigne cet extrait d'entretien avec une responsable de gare.

« DD, agent de gare RAIL IDF : *La réservation chez Accès Train c'est un train donné à une heure donnée et comme vous le savez nous avons de façon récurrente des problèmes de régularité, ça peut créer des problèmes de quiproquo. Entre les agents et même les différents services au sein de METRO IDF qui vont dire, « oui ce train là, le code mission de mon client, ou le premier train qui va se présenter, je vais le mettre dedans » mais ce ne sera peut-être pas de bonnes conditions donc la gare à l'arrivée n'est pas avertie, donc, des fois il y a des couacs dans le process qui font que ça peut être difficile pour eux [les agents] car le client va peut-être s'énerver parce qu'il n'est pas satisfait, et ce qu'on peut entendre, on comprend, et parfois des personnes à mobilité réduite arrivent dans nos trains, on n'est même pas averti, on est obligé de faire stagner nos trains le temps que la personne soit prise en charge. Je dirai qu'il y a peut-être 85 % de fiabilité dans le système et puis le reste est inhérent à la production voyageur, et comme la production voyageur est difficile, ça amène des problématiques c'est ça.* » Entretien, 07/02/14.

Cette expérience difficile de la relation est racontée par les agents lorsque l'application Contact Agent leur est présentée au cours d'entretiens individuels. Les agents entretenus renvoient directement à leur expérience d'Accès Train et insistent sur leur crainte vis-à-vis des personnes à mobilité réduite, crainte qui témoigne du rapport de force qui s'exerce fréquemment au travers de la relation de service (JEANTET, 2003). Les agents interrogent ainsi la façon dont cette application qui, certes, vise à améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, pourrait devenir pour eux un asservissement :

« ER, agent de gare RAIL IDF : *C'est normal de les assister, je rechigne pas là dessus, mais il y en a ils ont leurs exigences, s'ils n'ont pas leur train dans cinq minutes, « ouais c'est trop long » [...] par rapport au délai de prise en charge, aux exigences, parce que derrière, il y a des associations aussi, déjà parfois on n'est pas en mesure de délivrer des trucs fiables aux valides ... ça me fait peur moi parce que déjà on a les valide sur le dos mais si en plus on se met à dos ... et puis avec les assos' derrière ...* » Entretien, 07/02/14.

Comme l'ont montré les nombreuses études de sociologie sur la relation de service en face-à-face, la bonne conduite de l'interaction avec le client dépend non seulement des compétences, souvent sous-estimées, de l'agent (JOSEPH, 2007b), mais aussi de l'ensemble ressources que l'entreprise met à sa disposition et qui relèvent de l'organisation du travail (UGHETTO, 2016). Définir le public ne suffit donc pas au cadrage de la relation de service, car l'organisation du travail ne permet pas aux agents de répondre adéquatement aux attentes des clients. Les contraintes de sécurité et de production, qui priment dans le monde du transport (LATOURE, 1992, JOSEPH, 2004), rendent difficile l'exercice du service à la personne. Les agents envisagent ainsi l'application comme un instrument qui pourrait augmenter la pénibilité de leur travail, d'autant plus s'ils n'ont pas les moyens de répondre aux attentes des utilisateurs. Les chefs de projet de RAIL IDF et l'équipe de Contact Agent essaient de s'assurer que les agents utiliseront l'application, et répondront aux utilisateurs. Pour cela, ils font de l'application, outre un service aux utilisateurs, un service aux agents.

B) Faire de l'application une ressource pour le travail des agents



Préparer les agents à la relation de service, du point de vue de l'application, c'est intégrer des fonctionnalités qui leur soient utiles lors de l'action. Ces fonctionnalités ont trois objectifs : préparer l'action ; assister en cours d'action ; enregistrer l'action.

*- Préparer l'action : produire de la connaissance sur les populations cibles*

Pour faciliter la prise de contact entre les agents et les utilisateurs, l'équipe Contact Agent propose aux personnes handicapées de pré-remplir des fiches d'information (figure 5). Ces fiches doivent permettre aux agents de connaître, par exemple, la nature du fauteuil roulant (manuel ou électrique), les personnes à contacter en cas de problème ainsi que toute autre information que la personne jugera bon de communiquer. La nature des informations à inscrire dans l'application fait l'objet de discussions avec les associations des personnes à mobilité réduite. En effet, non seulement ces informations posent des questions relatives aux données personnelles des voyageurs (et notamment aux données de santé), mais certains craignent qu'une trop grande précision dans l'information crée chez les agents des réactions stigmatisantes. Ainsi, envisageant l'utilisation de l'application par une personne ayant une déficience cognitive, la représentante de l'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (dont le sigle est Unapei) craint que les informations puissent faire peur aux agents, remettant en cause la spécification des types de handicap (figure 4) :

*« SP, représentante de l'Unapei : C'est surtout un outil où il faut que les agents répondent, donc il ne faut pas non plus les effrayer ... euh... d'ailleurs est-ce qu'il ne faudrait pas mieux axer plutôt sur les besoins que sur les types de handicap. Sur la page d'avant, est-ce que ça vaut la peine de garder les déficients intellectuels, et de dire « besoin d'orientation », « besoin de ... » » Atelier, 16/04/2014.*

Ce sont cependant ces informations sur le type de handicap qui priment dans la conception. Les besoins des personnes handicapées sont considérés comme un objet trop instable ne pouvant suffire à la présentation de la personne. Du point de vue de l'organisation du travail, l'information sur le handicap est importante. D'une part, elle peut aider à retrouver le client plus facilement, d'autre part, elle permet à l'agent de planifier le parcours qu'il devra réaliser pour se rendre au train, d'anticiper sur le matériel dont il pourrait avoir besoin pour faire monter le voyageur dans le train et d'avertir ses collègues.

*- Assister l'action : la géolocalisation*

La gare est définie par l'équipe Contact Agent comme un espace de flux et de confusion, et les utilisateurs comme potentiellement angoissés et vulnérables. Dans un tel contexte, l'agent ne peut reposer sur leur seul échange téléphonique pour les retrouver. Qui sait si la personne handicapée trouvera les mots justes pour décrire l'endroit où elle se trouve ? La standardisation du mobilier en gare peut rendre les descriptions de l'espace très approximatives. Les éléments les plus proches du voyageur, distributeur de billet ou de nourriture, publicité, poubelle etc., ne constitueraient pas des repères fiables. L'application propose ainsi à l'agent un système de géolocalisation visant à faciliter la recherche (Figure 6). Ce système de géolocalisation nous renseigne sur les éléments qui rendent une gare plus ou moins accessible dans l'approche par le numérique :

*« EM, développeur Contact Agent : Après au niveau des difficultés qu'il y a au niveau de l'application, on est dans des gares, on ne sait pas la connectivité qu'il va y avoir, on peut être dans des gares où il y a le wifi, on peut être dans des gares où il y a la 2G - 3G, ou on peut être en sous sol, on peut être dans une zone où il n'y a pas de réception et on veut*

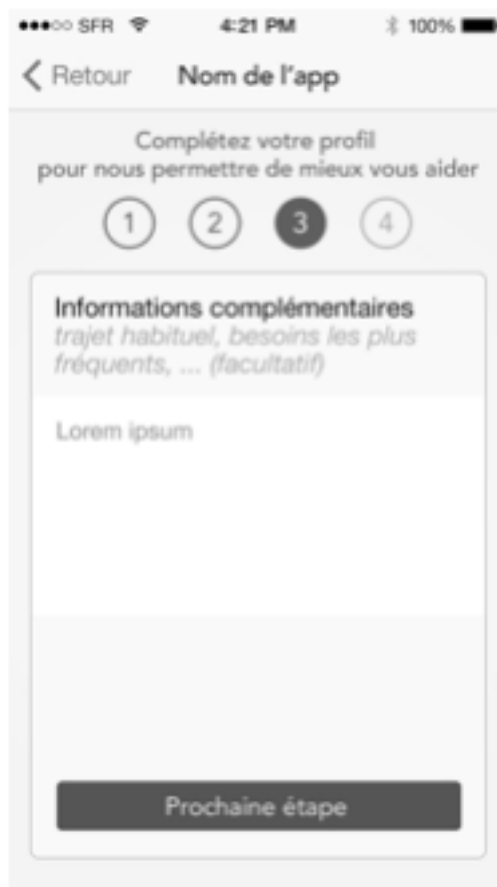


Figure 5. Écran appelant l'utilisateur à donner des informations complémentaires (source : équipe Contact Agent).

*pouvoir continuer à avoir le service. Et du coup une des idées de base qu'on avait eu au hackathon, c'était d'utiliser ce qu'on appelle du multicanal, on va utiliser ce qui est disponible, du wifi s'il est disponible, de la radio 2G, 3G, 4G si c'est disponible, ou on va aussi utiliser du bluetooth pour être sûr de couvrir tous les cas. »* Présentation bilan, 19/09/14

Ces différents canaux n'ont pas tous la même valeur, ils ne confèrent pas tous la même précision dans la géolocalisation. L'accessibilité d'une gare dépend de la qualité de sa « microcartographie »<sup>8</sup> ainsi que des types de réseau d'information que les utilisateurs et les agents peuvent utiliser pour se retrouver. Autrement dit, l'accessibilité dépend de l'intelligibilité numérique de l'infrastructure physique de la gare. Il s'agit non seulement de pouvoir se déplacer en restant connecté, mais aussi d'être en mesure de représenter la gare, les équipements qui la composent, et de situer les utilisateurs dans cet environnement virtuel. Cependant, la géolocalisation constitue aussi une difficulté majeure dans la réalisation. Les acteurs appréhendent une possible opposition syndicale à ce sujet, en raison d'antécédents sur d'autres projets :

---

<sup>8</sup> La « microcartographie » est une cartographie très minutieuse des objets composant l'espace public, tels, dans une gare, les ascenseurs, les bandes podotactiles, les bancs etc. Cette « microcartographie » des gares est elle aussi l'objet d'une nouvelle forme de travail et d'un partenariat original entre RAIL IDF et l'association française de cartographie « OpenStreetMap France », partenariat réalisé à l'occasion du Hackathon Hackcess RAIL IDF.

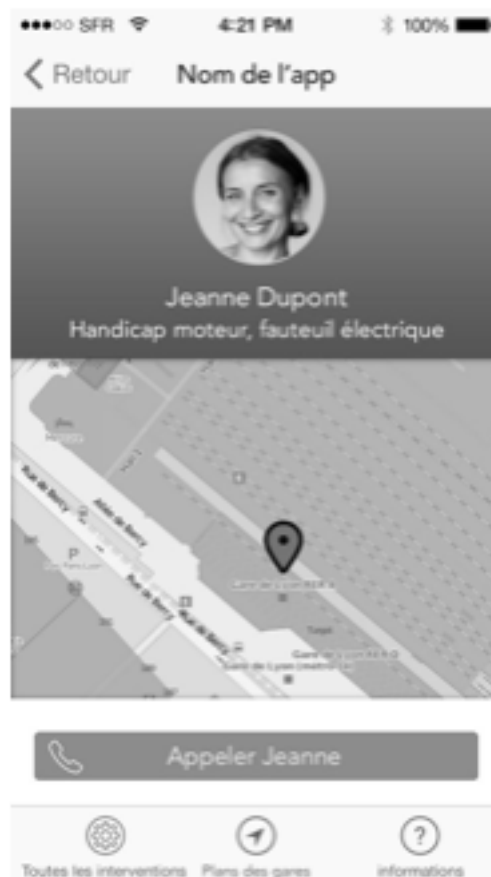


Figure 6. Interface de l'agent, carte sur laquelle la personne demandant assistance est géolocalisée pour faciliter la mise en contact (source : équipe Contact Agent).

« LM, responsable accessibilité RAIL IDF : *Il y a un sujet RH [Ressources Humaines], mais ce n'est pas que via les smartphones, aussi avec les radio des agents il y a tout un système de géoloc où on est obligé de démontrer qu'on ne localise pas très précisément les agents.* » Réunion de lancement du projet, 16/12/13.

Évoquée régulièrement dans les échanges entre l'équipe Contact Agent et les responsables de RAIL IDF, cette question ne trouve pas de résolution.

- *Coordonner et enregistrer : dématérialiser le carnet de dépêche.*

Rendre l'application acceptable aux agents passe aussi par la tentative de traduire dans le code certaines ressources employées pour assurer une bonne coordination des tâches. Par exemple, dans le service Accès Train, les équipes se voient distribuer un carnet de dépêche. Ce carnet de dépêche sert à garder une trace des décisions prises concernant les trajets des voyageurs handicapés, notamment pour attribuer les responsabilités en cas d'échec.

« RS, agent de gare RAIL IDF : *Avant on n'avait même pas ce carnet de dépêche là, [...] tout se faisait verbalement, ils nous appelaient, on les appelait, il y avait énormément de loupés, après quand il y a un loupé, il fallait trouver qui sait qui a appelé ou pas appelé et tout ça. Maintenant on a au moins ce carnet de dépêche qui déploie enfin le problème, c'est déjà un mieux.* » Entretien, 14/02/14.

Ce bordereau n'est pas sans rappeler le strip de papier bristol jadis utilisé par les contrôleurs aériens pour assurer la continuité du suivi des avions dans les différents secteurs surveillés (DUBEY, 2014). Analysant les résistances des contrôleurs au remplacement du strip papier par un stripping électronique, l'auteur met en évidence la façon dont le support papier produisait du collectif au sein des contrôleurs, collectif qui selon lui était mis en danger par l'introduction d'un support de mémoire automatisé. Ici, bien que la proposition de remplacement ne concerne pas une automatisation des inscriptions, la numérisation n'est pas toujours bien reçue par les agents :

« RS, agent de gare RAIL IDF : *Je préfère le carnet de dépêche, au moins ça reste. Un collègue qui va commencer, par exemple, avant, au guichet, après, il vient à l'accueil, il aura peut-être pas forcément mis la géolocalisation sur son smartphone, ou il aura plus de batterie donc il ne l'aura pas eu ... le carnet de dépêche il regarde il sait qu'on attend quelqu'un ou que quelqu'un va partir ...* » Entretien, 14/02/14.

Le smartphone n'est cependant pas perçu comme un outil de coordination pertinent, pour des raisons qui apparaissent similaire au strip papier des contrôleurs aériens, au sens où c'est la dimension collective du support qui est invoquée. Le nombre d'agents dans l'équipe, l'absence de régularité dans leurs horaires de travail, la polyvalence des tâches à accomplir et leur incertaine répartition dans la journée sont autant d'arguments, en plus des questions techniques liées à la batterie du téléphone, invoqués par les agents pour préférer le maintien du papier dans leur organisation. Celui-ci est lié à un lieu dans la gare qui est l'espace du collectif, dans lequel s'inscrivent les événements auxquels il faut prêter attention pour l'arrivée de chaque rame.

La présentation du projet aux agents entraîne ainsi une série de questions sur les conditions d'utilisation : « Quels délais on garantit dans la prise en charge ? » ; « Qu'est ce qu'on fait s'il n'y a personne en poste ? » ; « Si l'ascenseur ne fonctionne pas, qu'est ce qu'on peut lui apporter de plus alors qu'on ne peut pas réparer l'installation de façon prioritaire ? ». Toutes ces craintes sont résumées par les chargés de projet comme relevant de « la clarté de la promesse ». La stabilisation de cette « promesse », c'est-à-dire du contrat qui définit la nature du service et donc de ce que les utilisateurs sont en droit d'attendre des agents, est un enjeu sensible. Ce contrat constitue aussi une ressource pour les agents s'ils doivent se défendre contre des clients trop « agressifs ».

On voit ainsi que, plus encore que les personnes handicapées, ce sont les agents qui constituent la cible du service. Comme le répètent régulièrement les responsables du projet, « la problématique qui me paraît particulièrement importante c'est que les agents l'utilisent [l'application Contact Agent] »<sup>9</sup>. Les ressources d'ordre technique apportées par l'application (information client, géolocalisation et carnet de dépêche numérisé) sont cependant problématiques, d'une part, parce que les agents craignent les transformations qu'elles peuvent produire (surveillance et contrôle pour la géolocalisation, délitement du collectif pour le carnet de dépêche numérisé), et, d'autre part, car elles ne répondent pas aux problèmes principaux soulevés, relevant de la garantie et de la priorisation.

L'ensemble des difficultés conduit à l'abandon du projet par les équipes de RAIL IDF en Octobre 2014, pendant plus d'un an. Cependant, les pressions institutionnelles pour améliorer l'accessibilité des gares (notamment celle de l'autorité publique organisatrice des transports, le Syndicat des Transports d'Île de France) remettent le projet à l'ordre du

---

<sup>9</sup> CG, responsable innovation et partenariats RAIL IDF, réunion de lancement du projet, 16/12/13.

jour. En effet, entre 2015 et 2016, RAIL IDF renégocie avec son contrat d'exploitation du réseau Île-de-France avec le STIF<sup>10</sup>. Ce dernier demande à RAIL IDF d'intensifier les efforts pour améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite en garantissant, au 1er janvier 2018, la prise en charge des personnes handicapées se présentant spontanément sur le réseau. C'est dans notamment l'objectif de répondre à cette promesse que le reprise du projet est décidée :

« MP, responsable accessibilité RAIL IDF : *Ça n'est pas écrit en tant que tel dans le contrat avec le STIF, en revanche on en a beaucoup parlé au STIF [de l'application Contact Agent] dans la négociation et c'est un des prérequis pour tenir notre promesse au 1er janvier 2018.* » Entretien, 29/02/16.

Le retour de Contact Agent s'accompagne d'une profonde redéfinition du service de mobilité aux personnes handicapées, touchant ainsi autant Contact Agent qu'Accès Train.

## 5/ FAIRE DU SMARTPHONE L'INFRASTRUCTURE DE LA MOBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Après avoir failli disparaître, l'application Contact Agent revient dans le cadre d'une refonte générale du service Accès Train. En effet, si le service reste dans une logique de compensation, s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées titulaires d'une carte d'invalidité à 80 % et aux personnes en fauteuil roulant, la dynamique de mobilité est transformée. La contrainte de la logique de compensation est adoucie : il s'agit de permettre aux voyageurs handicapés d'être pris en charge dans le service Accès Train tout en se présentant spontanément en gare, sur une tranche horaire donnée (de 6h30 à 22h). Le service proposé n'est donc plus un service d'assistance devant faire face à la rupture, à l'imprévu, mais un service d'accueil. En effet, dans cette plage horaire, le voyageur peut se signaler à l'entrée de la gare pour être acheminé à l'accueil. Cette inscription de l'application de mise en relation Contact Agent dans le service Accès Train doit donner à l'agent des ressources pour faire face à certaines situations pour lesquelles il n'avait pas de prise, tel que le dysfonctionnement d'un ascenseur. Dans un tel cas, l'agent peut contacter un service de taxi prenant en charge la personne à mobilité réduite entre les deux gares. Mais surtout, le projet des responsables du service d'accessibilité et du service innovation et partenariats est dorénavant de reposer sur les smartphones des voyageurs et des agents pour faire fonctionner le service Accès Train :

« MP, responsable accessibilité RAIL IDF : *On va leur faciliter la prise en charge en parallèle des PMR. C'est-à-dire qu'ils vont plus être obligés ... ce qui est très lourd pour les agents aujourd'hui, c'est que quand une PMR arrive dans une gare, en spontanée, l'agent, avant de pouvoir mettre cette PMR dans un train, il faut que l'agent appelle Accès Train pour dire « je voudrais mettre cette personne dans tel train, à telle heure, etc. ». Et donc là Accès Train dit « ok, je reviens vers vous » et Accès Train est en charge de joindre la gare d'arrivée pour valider et donc il y a trois appels, ce qui est d'une lourdeur, c'est inimaginable. ... et tout en faisant ça, ils [les agents] ont quand même le client en face d'eux. Ce qui est ingérable. Donc on va les outiller pour leur permettre d'enregistrer une PMR et de valider quasiment en simultanée la prise en charge d'une PMR et le fait qu'elle*

---

<sup>10</sup> Autorité publique d'organisation des transports de la région Île-de-France, le STIF délègue l'exploitation des réseaux à METRO IDF et à RAIL IDF. Cette délégation s'accompagne d'une renégociation régulière des contrats au cours de laquelle le STIF fixe les orientations de développement des transports en commun pour les trois années à venir.

*soit mise en dans un train. On va grandement faciliter la prise en charge pour les agents, aujourd'hui c'est une usine à gaz pour les agents. » Entretien, 29/02/16.*

En transformant l'infrastructure du service de mobilité pour les voyageurs handicapés, les responsables entendent « faciliter le travail des agents ». Cela passe par une transformation du rôle de la centrale d'appel qui coordonne le départ et l'arrivée des personnes à mobilité réduite entre les gares. Son fonctionnement doit être redéfini pour « permettre d'enregistrer une PMR et de valider quasiment en simultanée la prise en charge d'une PMR et le fait qu'elle soit mise en dans un train », plutôt que d'échanger plusieurs appels téléphoniques. Il est notable à ce sujet que l'entreprise essaie ainsi de normaliser, par l'intermédiaire du smartphone, une pratique déjà existante du côté des agents. En effet, les agents racontent déjà procéder à de nombreux arrangements vis-à-vis de la centrale d'Accès Train en appelant directement leurs collègues dans les gares qu'ils connaissent bien. La question la plus sensible reste cependant celle de l'impact de l'application sur les missions de l'agent. En effet, toucher aux missions des agents implique des négociations fastidieuses avec les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) :

*« MP, responsable accessibilité RAIL IDF : On met les CHSCT dans la boucle de ce genre de chose quand ça modifie de façon substantielle les missions. Or, ça ne modifie pas les missions de l'agent. C'est des choses que les agents sont censés faire. Là on va faciliter la mission de l'agent. On va lui faciliter la prise en charge des PMR en lui donnant le moyen de savoir qu'il y a un client handicapé qui est entré dans sa gare et qu'il doit donc lui porter assistance. Mais, normalement, ça c'est des choses qui font complètement partie, ça fait partie intégrante de ses missions. Donc il n'y a pas de modification substantielle, donc les CHSCT il n'y a pas de nécessité à les solliciter quand c'est de l'amélioration. Franchement c'est de l'amélioration là. » Entretien, 29/02/16.*

Si le changement de support technologique peut faciliter le travail des agents, il faut noter aussi qu'elle en change le régime. En effet, les études sur les infrastructures pointent qu'on ne peut réduire les effets d'une infrastructure à ces effets de « simplification » : « une infrastructure fait plus que de simplifier, d'accélérer le travail, ou de le rendre plus efficace ; elle change la nature profonde de ce qui est entendu par travail » (BOWKER, STAR, 1999, p. 108). Le changement d'infrastructure fait passer le travail du service d'accessibilité d'un régime de l'anticipation à un régime de l'alerte (LICOPPE, 2009). En effet, la mise en contact des clients handicapés et des agents passe par un système de « notification », c'est-à-dire d'un message apparaissant sur le smartphone de l'agent et susceptible d'interrompre le cours de l'action de l'agent. Christian Licoppe montre que cette modalité de travail prend une place croissante avec le web 2.0 et souligne « les exigences de réactivité et de disponibilité » qui lui sont associées. On peut s'interroger sur la forme que prend la relation de service lorsqu'elle vient s'inscrire sous le régime de l'alerte. En effet, dans la relation face-à-face, la prise de contact joue un rôle important, analysé notamment par Joseph dans ce qu'il nomme le « registre des civilités » (JOSEPH, 2007b). Or l'intermédiation du smartphone vient donner une forme nouvelle à cette prise de contact. D'une part, l'agent dispose de l'information de l'utilisateur et de la possibilité de l'appeler pour commencer à réaliser le service sans être face à l'utilisateur, d'autre part, l'utilisateur se trouve dans une situation d'attente en l'absence de l'agent, et attend de l'information de sa part pour voir sa situation se clarifier.

## 6/ CONCLUSION

Au moment de l'écriture de cet article, le service Contact Agent revisité n'est pas encore mis en place, RAIL IDF s'est engagé vis-à-vis du STIF pour qu'il existe à l'horizon du 1er Janvier 2018. Toutefois, s'intéresser aux problèmes rencontrés et aux arbitrages effectués au cours de la réalisation du projet permet de documenter une transformation originale de l'organisation de la mobilité par l'introduction smartphone au sein d'un industriel du transport. En effet, si les services connectés reposant sur les TIC mobiles se multiplient, ceux-ci se présentent généralement comme une forme personnalisée de l'information voyageur tels, par exemple, les applications permettant à l'utilisateur d'être informé selon ses préférences du prochain départ de son train, des perturbations « en temps réel » ou encore du nouveau trajet à parcourir. Dans la plupart des situations, les services connectés évitent ainsi au voyageur d'avoir à entrer en contact avec les agents. Différemment, le projet Contact Agent fait de la mise en relation entre personne handicapée et agent un ressort central de l'accessibilité des gares. Par là, cette approche fait entrer en résonance trois acceptions de ce que veut dire un « service à la mobilité ». D'abord, l'application pour smartphone issue du hackathon met en avant le besoin de services connectés pour résoudre le problème de l'accessibilité des gares. Cette dynamique est ensuite recodée par les dispositifs d'accessibilité de RAIL IDF qui reposent sur une conception de la mobilité comprise comme un service à la personne. Enfin, ces deux logiques s'articulent aux politiques managériales de la direction de RAIL IDF, qui œuvre à mettre au centre du travail des agents une relation de service équipée de nouvelles technologies. À ces trois sens de service correspondent trois approches de la mobilité : une approche « infrastructurelle » qui fait du service connecté et de son infrastructure une condition de la mobilité en gare ; une approche « sociale » qui vise à organiser la mobilité des personnes en situation de handicap ; une approche « managériale » qui inscrit l'accessibilité dans la dynamique de tertiarisation de l'entreprise de transport et la transformation du travail des agents.

Les approches sociales et managériales du service achoppent sur une question bien identifiée par les études sur la relation de service, celle de « la tension entre la personnalisation et la massification » (RAHOU, ROUSSEAU, 2014) dans le travail de service. Cette tension se traduit, dans l'activité des travailleurs, par des « conflits de but » (CAROLY, CLOT, 2004) qui augmentent la pénibilité du travail. Autour de l'accessibilité, cette tension se traduit par les problèmes de définition du public de l'application et de priorisation des tâches de l'agent. L'article montre qu'une partie de la résolution de cette tension passe par des arbitrages privilégiant la mise en place d'un service spécifique, s'assurant ainsi à ce que les personnes répondant aux définitions administratives du handicap soient les usagers du service, et qu'il ne sera pas utilisé par tout à chacun. La promesse « universaliste » du service est considérée intenable à mesure que le travail des agents est rendu visible aux concepteurs et pris en compte par les cadres de RAIL IDF.

Ainsi, malgré les promesses de l'accessibilité universelle « pour tous », cet article suggère que dans bien des situations, le public de l'accessibilité ne change pas. Mais cela ne veut pas dire que rien ne change. En effet, faire du smartphone un instrument de la relation de service passe par la mise en place d'une nouvelle infrastructure qui redéfinit les entités permettant la mobilité des personnes handicapées et le travail des agents. Pour assurer le fonctionnement de cette médiation technologique, les acteurs numérisent les ressources pour la relation de service, et redéfinissent ainsi le rapport de l'agent aux usagers, à ses collègues et à la gare. Aux usagers, car ceux-ci peuvent solliciter les agents à tout instant mais aussi car les agents disposent d'informations personnalisées à leur sujet avant d'entrée dans l'interaction face-à-face. Aux collègues, car une partie des ressources de



coordination est insérée dans le smartphone, individualisant le support de l'information. À la gare, car l'application présente une carte dotée d'information fines et dynamiques.

## Bibliographie :

- AKRICH M., CALLON M., LATOUR B (1988), « A quoi tient le succès des innovations ? 1 : L'art de l'intéressement; 2 : Le choix des porte-parole ». *Gérer et Comprendre*. Annales des Mines, Les Annales des Mines, pp.4-17 & 14-29.
- BOWKER G.C., STAR S.L. (1999), *Sorting things out*, Cambridge, MIT Press.
- CAROLY S., CLOT Y. (2004). « Du travail collectif au collectif de travail : développer des stratégies d'expérience » *Formation Emploi*. N.88. pp. 43-55.
- DUBEY, G. (2014) « Autonome comme si vous l'étiez », *La nouvelle revue du travail*, 4, revue en ligne, URL : <http://nrt.revues.org/1612>.
- JEANTET A. (2003), « 'À votre service !' La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 45, p. 191–209.
- JOSEPH I., (2004) *Météor. Les métamorphoses du metro*, Paris, Economica, 91 p.
- JOSEPH I. (2007a), « Habiter une ville accessible, des usages à la conception », in *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*, Paris, Economica, pp. 283-294.
- JOSEPH I. (2007b), « Activité située et régime de disponibilité », in *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*, Paris, Economica, pp. 397-410.
- LARROUY M. (2007), *L'invention de l'accessibilité*, Thèse de Doctorat en Sociologie, Université Paris 1 Panthéon Sorbonne.
- LATOUR B. (1992), *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte
- LICOPPE C. (2009), « Pragmatique de la notification », *Tracés*, 16, pp.77-98.
- MARQUET C. (2016), « Des services connectés pour améliorer l'accessibilité des gares ? Une analyse des représentations de l'accessibilité à l'œuvre dans un concours d'innovation numérique. », *Espace populations sociétés*, 2, revue en ligne, URL : <http://eps.revues.org/6344>.
- RALLET A., AGUILERA A., GUILLOT C. (2009) « Diffusion des TIC et mobilité : permanence et renouvellement des problématiques de recherche », in *Flux 4* (n° 78), p. 7-16.
- RAHOU N., ROUSSEAU T. (2014), « Conclusion », in BERCOT R., RAHOU N. (dir), *Le travail de service*, éditions ANACT, collection études et documents, 149 p.
- STAR, S. L. (1990), « Power, technology and the phenomenology of conventions: on being allergic to onions. » *The Sociological Review*, 38: 26–56.
- UGHETTO P. (2006), « La relation de service au client : source inévitable de contrainte pour les travailleurs ? » *Relations industrielles / Industrial Relations*, vol. 61, n° 3, p. 490-512.
- UGHETTO P. (2016), « Les personnels en relation de service : engagement personnel et attentes d'organisation », *Vie sociale*, 2, (n°14), p. 83-93.
- VANLAIR A. (2013), *De l'objet technique à l'instrument de travail : itinéraire d'une quête de sens. L'intégration du smartphone chez les agents d'escalier : analyse des effets sur la relation et la chaîne de service*. Mémoire de Master 2 Commerce, gestion, management, sous la direction de P. Ughetto, Université Paris Est Marnes la Vallée.
- VIDAL P., MUS M. (2009) « Les TIC dans l'élaboration de la ville accessible : l'exemple des publics handicapés », *Flux 4* (n° 78), p. 38-48.
- VILLE, I., FILLION E., RAVAUD J.-F. (2014), *Introduction à la sociologie du handicap - les sociétés à l'épreuve de l'altérité*, De Boeck Supérieur, Louvain, 256 p.
- WELLER J.-M. (2010), « Comment les agents se soucient-ils des usagers ? », *Informations sociales /2* (n° 158), p. 12-18.
- WINANCE M., VILLE I., RAVAUD J.-F. (2007), « Disability Policies in France: Changes and Tensions between the Category-based, Universalist and Personalized Approaches », *Scandinavian Journal of Disability Research* Vol. 9, Nos. 3-4, p. 160-181.
- WINANCE M., (2010) « Mobilités en fauteuil roulant : processus d'ajustement corporel et d'arrangements pratiques avec l'espace, physique et social », *Politix /2* (n° 90), p. 115-137.