

Sia



Sommaire

1

Sia pour sortir
de l'isolement

- p.3 -

2

Sia pour
les réfugiés

- p.9 -

3

Sia pour THoT
et les associations

- p.25 -

4

Aux origines
du projet

- p.31 -

5

Conclusion

- p.41 -

6

Postface

- p.47 -

Annexes

- p.51 -

1

Sia pour sortir
de l'isolement

“

“Dans la mythologie égyptienne, Sia est la personnification de l'intuition qui aide à prendre les bonnes décisions.”

Wikipedia

“...Sia était le représentant terrestre de Rê, et personnifiait son intellect. C'était le dieu de la connaissance, de l'entendement. Il était chargé de porter le papyrus où sont écrits les textes sacrés.”

p.240 - Mots et Noms de l'Egypte Ancienne:
Volume 2 : Français - Égyptien
Par Richard Chaby, Karen Gulden

“Mais le soleil n'avance pas seul. Après de lui se tiennent Heqa, la Magie protectrice, et Sia, la Connaissance. Ces dieux masculins, présents tous deux dès les premiers instants de la création, veillent chaque nuit sur lui. (...) La barque solaire avance dans la nuit, guidée tour à tour par les heures qui se succèdent, tandis que, dans le ciel, THoT veille sur le monde : c'est en effet à ce dieu Lune, à la fois vizir et scribe, que Rê confie le ciel nocturne pendant qu'il traverse l'au-delà.”

Mythologie égyptienne
Par Nadine Guilhou, Janice Peyré

Synopsis de Sia

plateforme numérique pour les réfugiés et les associations

Le besoin

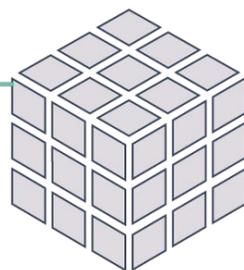
Comment aider les réfugiés et demandeurs d'asile de Paris à sortir de leur isolement ? Comment aider les associations à gérer la participation à leurs activités ?

Proposition

Sia, notre proposition, prend la forme d'un catalogue d'activités, interrogé par une application mobile côté réfugiés et renseigné via un site web côté associations.



Application mobile pour les réfugiés



Catalogue d'activités pour les réfugiés



Site web pour les associations



Sortir de l'isolement par la connaissance

Objectifs et philosophie du projet

Afin d'aider les réfugiés et demandeurs d'asile de Paris à sortir de leur isolement, l'application mobile Sia propose un catalogue d'activités et évènements gratuits auxquels ils peuvent participer librement. Ce catalogue repose sur une série d'initiatives déjà existantes et organisées par des associations variées que nous avons jugées importantes de valoriser.

Au delà de la volonté de rassembler et mettre en relation toutes ces actions et les différents acteurs, **le projet ambitionne d'apporter un réel soutien aux réfugiés pour faciliter leur intégration sociale.**

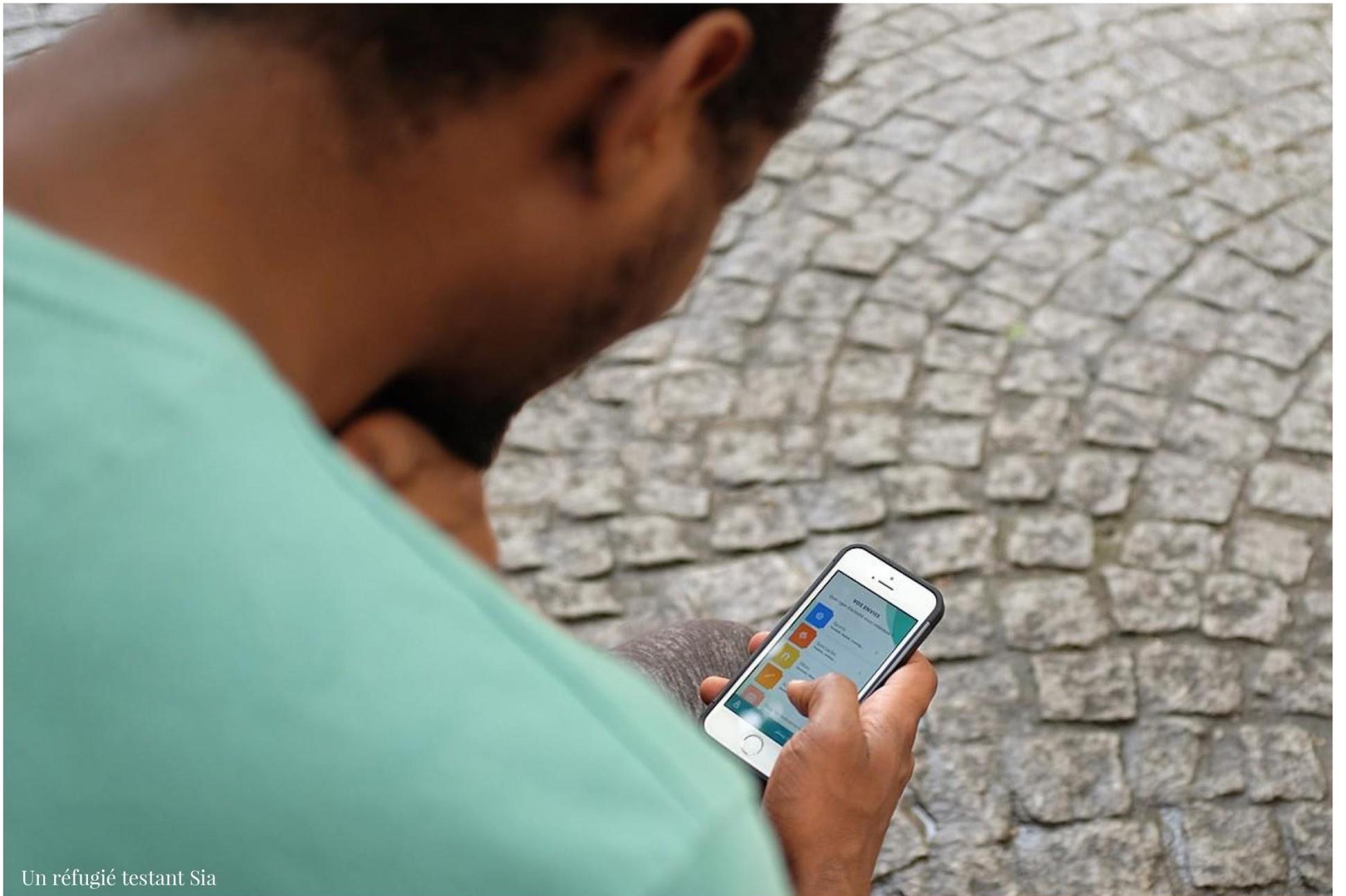
Tout d'abord, Sia offre une aide à l'apprentissage du français. L'application est proposée par défaut en français pour se familiariser avec la langue et met à disposition de l'utilisateur une assistance qui permet de traduire momentanément une partie des textes affichés.

Sia intègre aussi des saynètes, réalisées en partenariat avec RFI Savoirs, pour initier les réfugiés à nos codes sociaux-culturels.

L'éco-système de Sia

Le projet Sia intègre dans son écosystème les réfugiés, utilisateurs finaux de l'application mobile et les organisateurs des activités tels que les associations, écoles (THoT ou autre), clubs de sport, la mairie et tout autre organisme d'accompagnement des réfugiés.





Un réfugié testant Sia

2

Sia pour les réfugiés

Sia

L'agenda des activités et événements gratuits de Paris à destination des réfugiés et demandeurs d'asile.

L'application est accompagnée d'une assistance linguistique et d'un guide d'initiation aux codes sociaux-culturels



<https://marvelapp.com/9042109>



Pour qui ?

Des hommes dont le besoin de communiquer avec des français devient primordial

L'application mobile Sia s'adresse aux réfugiés et demandeurs d'asile, des jeunes hommes majoritairement, arrivés en France depuis peu, ayant fuit un pays en guerre, des violences ou une situation économique dégradée.

Originaires d'Afrique, d'Asie Centrale ou du Moyen Orient, ils ont été pris en charge par des associations pour répondre à leurs besoins "primaires" (logement, nourriture etc...) et engagé à ce stade une formation à la langue française dans une des écoles existantes à Paris (dont THoT).

Les plus chanceux sont logés dans des centres ou chez l'habitant, au coeur même de la capitale. Les occasions de sortir et d'échanger avec la population sont plus nombreuses contrairement à ceux, plus isolés, qui résident en banlieue plus ou moins proche.

Dans leur parcours d'intégration, un grand besoin se fait sentir, celui de pouvoir communiquer avec les Français. Pas uniquement dans les échanges avec l'administration française mais aussi en dehors, dans leurs interactions sociales.



Azeem
Erythré, 20 ans, étudiant Thot

Arrivée en France : **1 an**

Statut : **réfugié sans papiers**

Aides financières : **200€**

Logement : **Foyer pour réfugiés**

Moyens de transport : **Pass Navigo**

Niveau de français : ● ● ● ● ●

“À Paris il y a beaucoup de réfugiés comme moi avec qui je peux parler contrairement à Taverny”

À propos
Arrivé à Taverny, il vit dans la petite chambre d'un foyer pour réfugiés. Passant de longues journées à ne rien faire, il demande à son assistante sociale de l'aider à le sortir de son isolement. Elle le met en contact d'un club d'athlétisme qui lui offre l'inscription, la licence et un pass Navigo pour lui faciliter l'accès.

Ses occupations
En plus de la course à pieds au club, de temps en temps

Ses besoins
• obtenir un logement au coeur de Paris pour moins d'isolement

Ses frustrations
• ses moyens financiers et son logement situé en dehors de la capitale réduisent considérablement ses possibilités de voir du monde
• il éprouve par conséquent des grosses difficultés à parler français. S'installe alors une crainte à aller vers les autres.

Comportements

Pratique une activité / loisirs : rarement ———— souvent

Échanges avec les français : difficile ———— facile

Niveau de relation sociale : isolé ———— entouré

Type de relation sociale : réfugiés français assistante sociale, bénévoles

Technologie : possède un smartphone l'utilise pour s'orienter :  l'utilise pour communiquer : 



Mohammad
Afghan, 28 ans, étudiant Thot

Arrivée en France : **18 mois**

Statut : **réfugié**

Aides financières : **535€**

Logement : **avec une famille française pour une durée de 3 mois**

Moyens de transport : **Pass Navigo**

Niveau de français : ● ● ● ● ●

“J'étais très triste en arrivant en France et vivre avec des familles françaises m'a redonné l'espoir.”

À propos
À rejoint le centre des réfugiés de La Chapelle à son arrivée sur Paris. Il a ensuite passé 8 jours à dormir dans la rue. C'est un camarade afghan, Ali, qui l'a trouvé et guidé vers un camp du CADA dans lequel il s'est caché et y a vécu pendant 6 mois. En Afghanistan, Mohammad était chef d'entreprise. Il tenait un magasin qui employait 10 à 15 salariés.

Ses occupations
Suit des cours de français et pratique la course à pieds.

Ses besoins
• apprendre le français pour pouvoir communiquer avec les gens “la communication, c'est ma vie”
• se faire des amis français
• sortir voir des spectacles, visiter des lieux, boire un verre entre amis
• partager des bons moments pour se décharger quelques instants de sa situation en tant que réfugié

Ses frustrations
• redoute le jugement des autres
• difficultés à se faire comprendre
• dépendance, peu d'autonomie
• manque de reconnaissance
• l'inactivité

Comportements

Pratique une activité / loisirs : rarement ———— souvent

Échanges avec les français : difficile ———— facile

Niveau de relation sociale : isolé ———— entouré

Type de relation sociale : réfugiés français assistante sociale, bénévoles

Technologie : possède un smartphone l'utilise pour s'orienter :   l'utilise pour communiquer :   

“persona” en [Annexe 3.](#)

“persona” en [Annexe 4.](#)

Répondre aux attentes des réfugiés

un catalogue d'activités

Répertorier l'offre existante

Plusieurs des réfugiés que nous avons interrogés sont mal à l'aise à l'idée d'aller à la rencontre de Français. Même si l'envie est forte d'établir ce dialogue, leur statut de migrants et leur mauvaise maîtrise de la langue sont des obstacles importants.

Nombres d'activités sont dorénavant et déjà proposées aux réfugiés, mais ces initiatives sont morcelées au sein d'une multitude d'acteurs, tout comme l'information pour en prendre connaissance.

Sia centralise l'offre de loisirs pour les réfugiés dans un point d'accès unique, une application mobile. L'application permet aux réfugiés de prendre connaissance de l'offre existante, de choisir les activités dont ils ont envie et de gérer leur agenda de loisirs.

[User Flow](#)

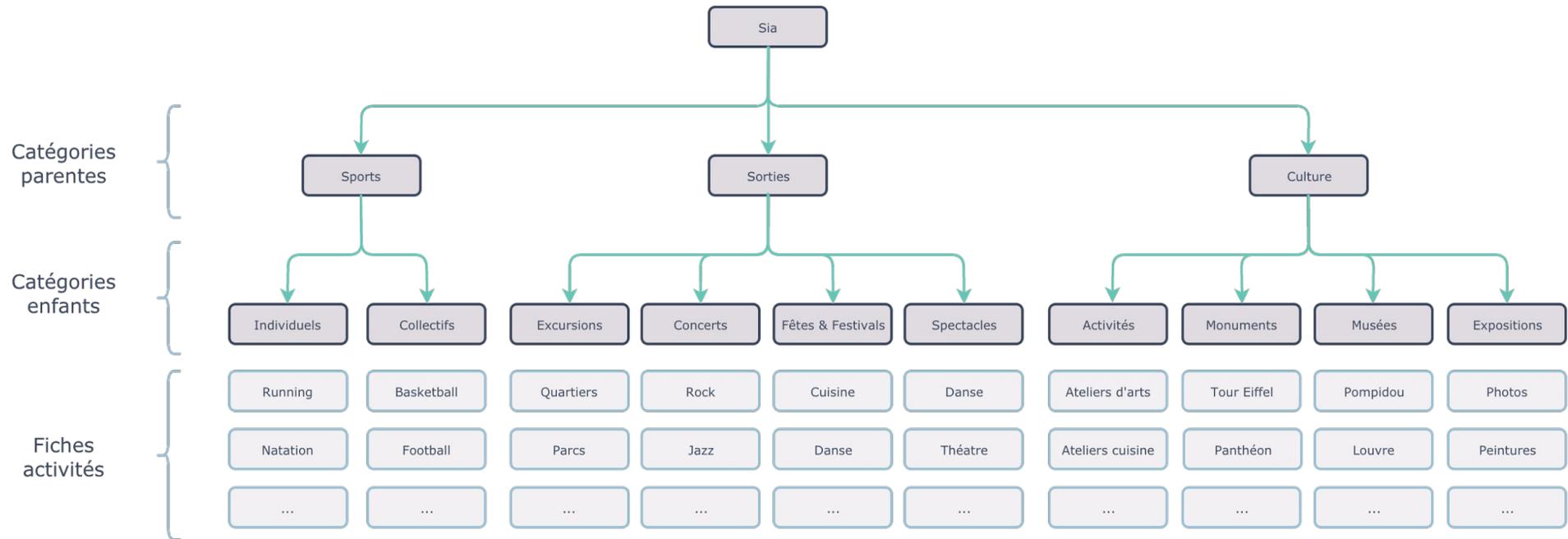
Une offre en phase avec leurs attentes

Sia propose des activités pour lesquelles la présence de réfugiés est acceptée voire souhaitée. Il est crucial que les réfugiés se sentent en confiance avec les activités qui leur sont proposées. A cette fin Sia :

- Informe les réfugiés sur l'organisateur des activités avec lequel ils peuvent entrer en contact.
- Crée du lien social en indiquant à l'utilisateur qui participe aux activités, et en offrant un espace de discussions sur les activités.
- Permet à l'utilisateur de choisir les activités qui lui font envie au moment qui lui correspond le mieux.

[Catégorisation des activités](#)

Catégorisation des activités



Classification des activités

L'arbre ci-dessus illustre notre première approche de la classification des activités dans l'application.

Seulement, un festival de danse, par exemple, sera un événement culturel pour un utilisateur donné quand il sera plutôt une sortie pour un autre utilisateur ; donc potentiellement se trouver dans les 2 catégories.

Notre parti pris pour la navigation

Pour Sia, initialement, la navigation de l'application était calquée sur cet arbre.

L'utilisateur démarrerait ainsi au niveau des activités parents, puis filtrait les activités en utilisant les catégories enfants. Afin de lever toute ambiguïté, nous avons simplifié au maximum la navigation du catalogue en partant des catégories enfants. Et les activités sportives ont été regroupées sous la seule catégorie "Sports".

Aide contextualisée en partenariat avec Rfi Savoirs

Faciliter la prise de décision par une approche didactique

L'isolement ressenti par les réfugiés s'explique essentiellement par une difficulté à communiquer et par peur de ne pas être les bienvenus. La gêne liée à une situation inconnue et au comportement des personnes qu'ils peuvent rencontrer constituent un frein de taille.

Pour cela, nous envisageons la création de contenus dédiés grâce à l'expertise de **Rfi Savoirs** en matière de pédagogie et de création de contenus pour progresser en français.

Grâce aux activités, nous espérons apporter aux utilisateurs la motivation d'essayer une approche autodidacte d'apprentissage des codes culturels du pays d'accueil, de sa langue et ainsi d'accélérer leur intégration.



Exemple : Parlez-vous Paris
<https://savoirs.rfi.fr/fr/apprendre-enseigner/langue-francaise/parlez-vous-paris>

“ Combien de fois ai-je entendu dire :

- Je n’ose pas parler
- On va se moquer de moi
- Je vais être gêné, car on va me demander de répéter
- Je ne sais pas tout dire et donc je ne sais pas quoi dire...

Tout cela mène malheureusement à une sorte d’enfermement, de honte”.

Azzara, N. (2015). *Parcours de migrants et de réfugiés*. Paris: L'Harmattan.

Accompagner et motiver

Des notifications pour communiquer l'essentiel

Au-delà des activités proposées et des dossiers d'aide que nous venons d'évoquer, l'application reposera sur un accompagnement de l'utilisateur à travers un système de notifications écrites dans sa langue afin d'assurer une compréhension immédiate des messages et qui apparaîtront aux moments opportuns ; ceci en fonction de la date, de la géolocalisation et des inscriptions, passées ou à venir, à des événements.

Il pourra s'agir de :

- Propositions d'itinéraire 1h avant l'événement
- Rappels d'événements à venir,
- Suggestions d'activités
- Suggérer l'écoute ou la lecture d'un dossier d'aide (Rfi Savoirs)



Univers graphique et maquettes

Ethnicité & rapport social

Créer un lien fort entre les migrants et la population d'accueil, adoucir leur quotidien, faciliter la compréhension de l'autre, voilà l'état d'esprit dans lequel a été conçu l'univers de Sia.

La lettre S se prête bien à l'idée du lien, de la relation sociale, grâce à son ondulation et sa souplesse. Nous sommes donc partis de cette courbe harmonieuse pour retranscrire tout autour, par le biais d'autres demie-courbes, l'idée d'un écho, d'une résonance. Cette association de formes aux différentes épaisseurs et rythmées par des couleurs fraîches et vives, a pour intention d'évoquer la multiplicité ethnique et culturelle.

Le bleu, utilisé au centre même du logo, affiche force et confiance. Il est prolongé par le vert, couleur de l'espoir. Le jaune, couleur de l'ouverture et du contact social, rappelle aussi la couleur de certaines balises en mer ou du gilet jaune, des outils de repère. Le rose ramène une touche de simplicité et de bonté.

Les courbes que nous utilisons pour habiller l'arrière plan sont quant à elles utilisées pour suggérer la mouvance des communautés et leurs interactions.

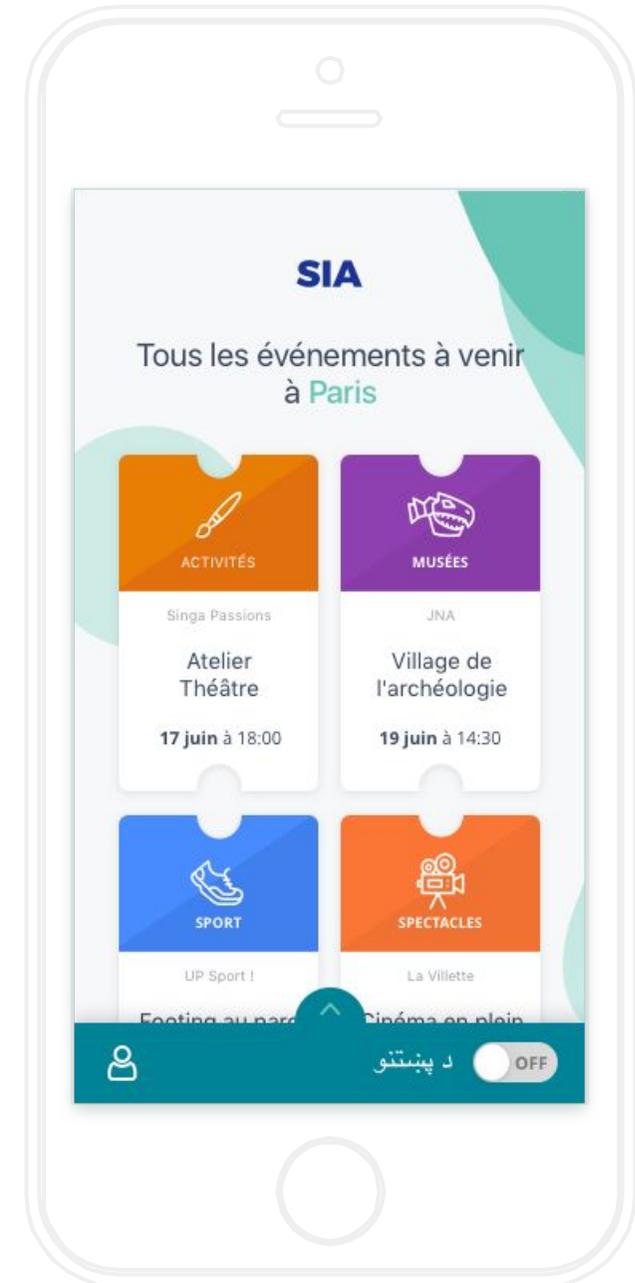


Univers graphique et maquettes

Le ticket d'entrée

Pour présenter les activités de manière didactique et ludique nous avons opté pour la forme d'un ticket d'entrée.

Et pour chaque grande catégorie, une couleur et un symbole lui sont associés. Cela a pour but de faciliter le repérage dans le catalogue et la compréhension sans trop d'effort. Car il ne faut pas l'oublier, même si notre cœur de cible sont des personnes en cours d'apprentissage de la langue, nombre d'entre elles n'ont pas encore atteint un niveau suffisant pour une compréhension écrite.



Croquis

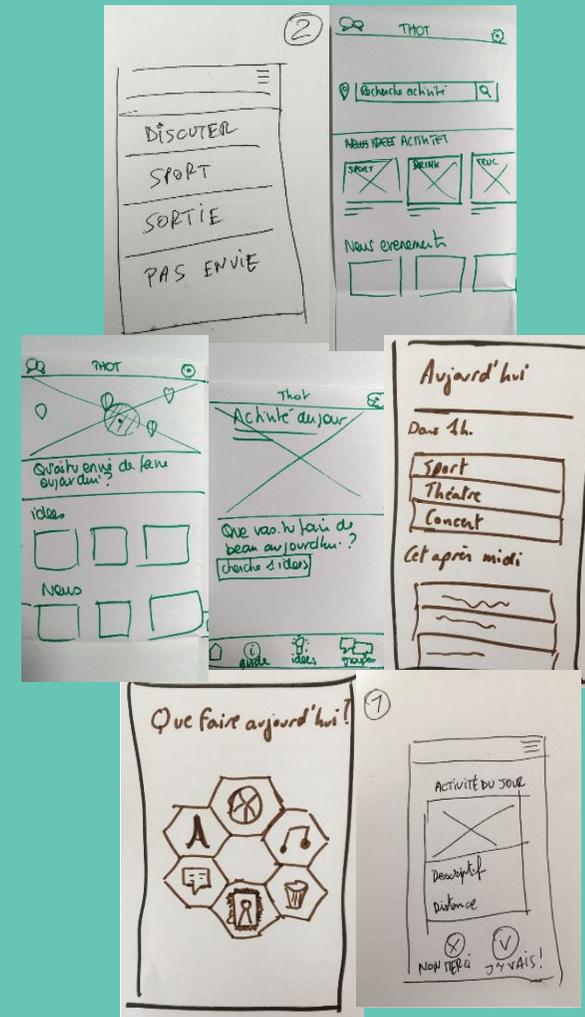
Premières idées

Dès que nous avons choisi la problématique du projet, travailler à une solution pour aider les réfugiés à sortir de leur isolement, une petite séance de croquis nous a permis de rapidement converger vers une solution commune.

Cette séance nous a permis de mettre en commun nos idées et définir une orientation pour le projet basée sur :

- Une liste d'activités,
- Des moyens de naviguer dans cette liste,
- De quoi s'inscrire aux activités choisies.

Croquis dessinés lors d'une séance de travail à distance



Wireframes

Conception de la navigation

La plupart des écrans et enchaînements a été conçue au moyen de wireframes. Il s'agissait de définir les moyens d'interaction à mettre en oeuvre pour assurer le bon fonctionnement de l'application. Ci-contre, une illustration de ce travail pour naviguer dans les activités.

Accueil - Menu réduit

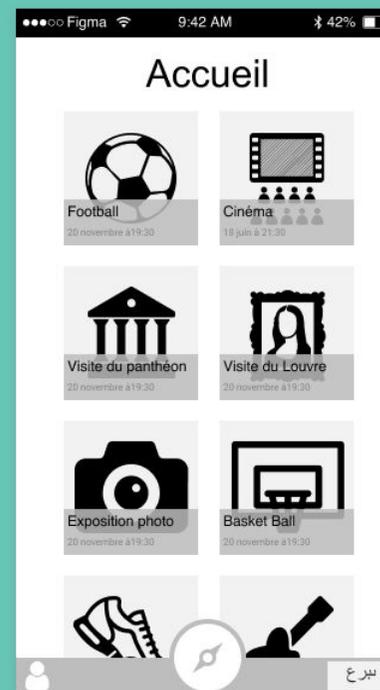
Sur cet écran, le menu de navigation est réduit, laissant à l'utilisateur le maximum de surface d'écran pour parcourir les activités.

Culture - Menu révélé

Ici, le menu est révélé, l'utilisateur peut "descendre" dans les sous catégories de la catégorie "Culture", ou de remonter au niveau supérieur.

Suite à notre choix de ne plus offrir de parcours de l'arbre (voir [Catégorisation des activités](#)), nous avons abandonné ce principe, pour ne laisser qu'un accès direct aux catégories "enfant". Cependant, le principe du menu qui se révèle a été conservé.

Menu réduit



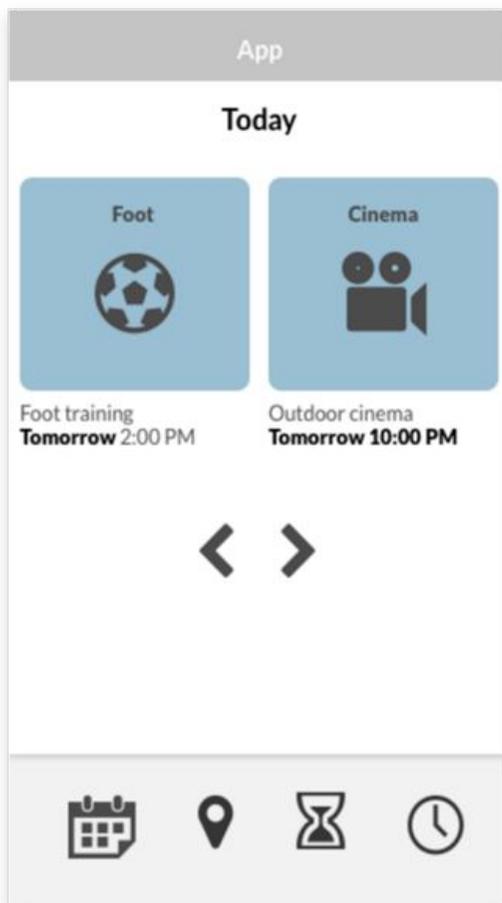
Menu révélé



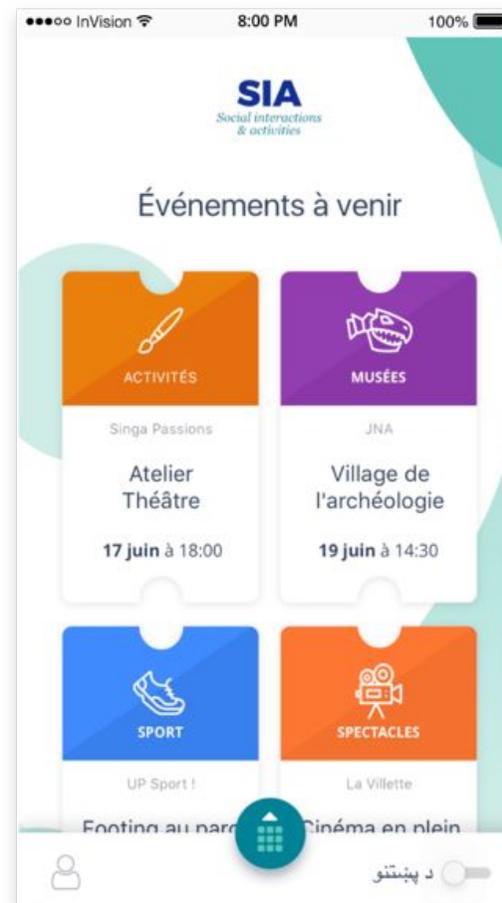
Design des interfaces avant/après test

Les écrans présentés ci-dessous sont les versions successives de l'application qui ont été soumises aux testeurs. En premier lieu, une maquette imprimée sur papier a été testée avec 2 écrans, l'accueil (présenté ici) et une fiche d'activité. Ces premiers résultats nous ont amené à travailler sur les wireframes pour en tirer le prototype v1 qui a évolué vers le prototype v2 suite à nos sessions de test utilisateur.

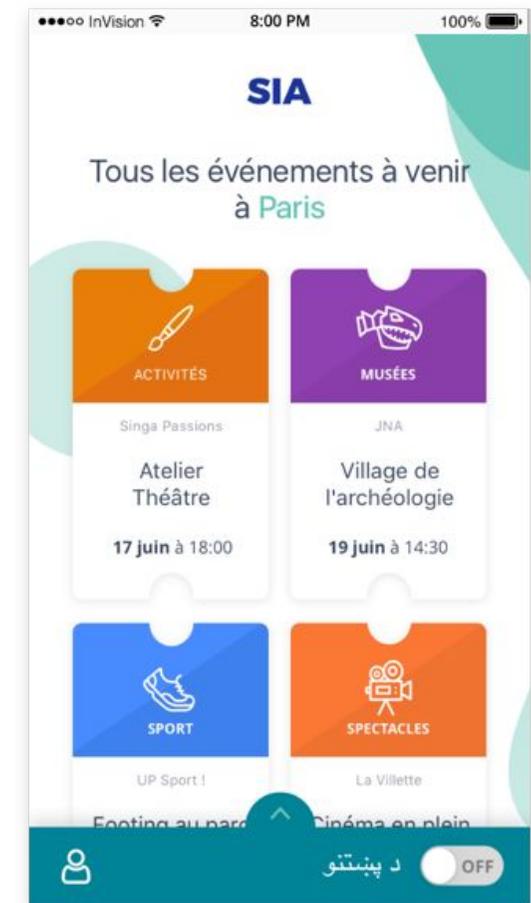
Maquette papier



Prototype V1



Prototype V2



Mockups

00. Splashscreen



01. Langue



02. Connexion



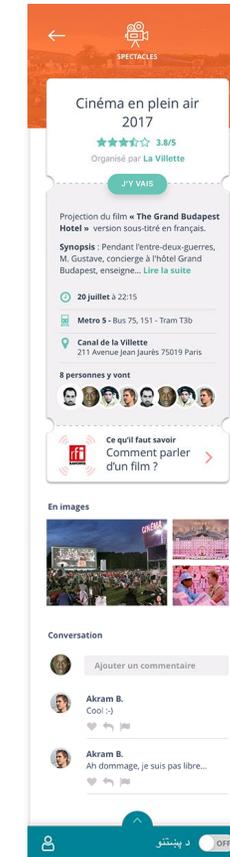
03. Home



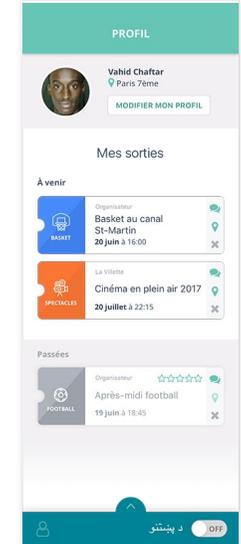
04. Tri sport



05. Fiche activité



06. Profil



Les enseignements des tests utilisateurs

Compréhension et intérêt réel

Pour organiser ces tests les professeurs de l'association nous ont vivement recommandé d'éviter les prises de rendez-vous à heure fixe et en dehors des lieux qu'ils ont l'habitude de fréquenter. C'est pour cette raison que nous avons opté pour des tests en mode « guérilla ». Et afin de s'assurer d'une bonne communication avec les élèves nous avons adopté le mode semi-directif avec, comme principal scénario, de parcourir les activités et de s'inscrire à l'une d'entre elles. **L'objectif étant de vérifier que l'appropriation de la navigation se fasse sans difficulté et à l'aide de l'assistance linguistique si besoin.**

Nous avons constaté que la manipulation de l'application était plutôt instinctive. Les icônes facilitent la compréhension, les codes couleurs apportent des repères visuels et la traduction leur est d'une aide indubitable. En revanche, même si dans l'ensemble les utilisateurs arrivent à parcourir l'application, il n'en va pas de même quant à la compréhension. En effet, nombre d'entre eux n'étaient pas en mesure de nous exposer l'objectif principal de l'application.

Plusieurs raisons à cela : d'abord nous disposions pour certains tests de très peu de temps (nous accostions les élèves avant leur entrée en cours). Et ensuite parce que les utilisateurs, en bons élèves, avaient à coeur de « réussir » le parcours et donc se focalisaient sur les consignes sans vraiment prêter attention au sens. Nous avons donc conclu qu'il fallait impérativement des informations plus explicites sur le but de l'application (par le biais d'un onboarding) et illustrer un maximum car les textes sont très peu lus. Nous avons aussi noté que leur intérêt s'oriente plus vers le sport que les autres grands domaines d'activités.

Guide de test en [Annexe 6](#).

- ✓ Icônes intelligibles
- ✓ Pertinence de l'assistance linguistique
- ✓ Repères de couleurs par domaine d'activité profitables
- ✗ Absence d'onboarding exposant l'offre
- ✗ Textes encore trop denses
- ✗ Intérêt prédominant pour les activités sportives
- ✗ Visibilité limitée de certains boutons

3

Sia pour THoT et les associations

Catalogue d'activités et partenariats

Pourquoi un catalogue d'activités

Aider les réfugiés à sortir de leur isolement signifie rendre l'offre d'activités de loisirs, sociales et culturelles accessible en un point de contact si possible centralisé.

Un tel catalogue doit proposer des activités réellement en conformité avec les besoins, envies et possibilités (de déplacement, financières, etc) des réfugiés, notamment :

- Accueillantes et bienveillantes,
- Avec guide et accompagnement,
- Gratuites,
- Offrant des opportunités de rencontres,
- Permettant de progresser en Français.

Ce catalogue, à créer, serait constitué :

1. De la liste des activités proposées et leurs caractéristiques, comme : lieu, horaires, durée, présence libre ou inscription nécessaire, ou nombre de participants maximum.
2. D'une liste d'associations organisatrices des activités, telles que Singa Passions, Réfugiés Bienvenue, ou encore BAAM.

Un tel catalogue permettrait de mettre en relation les associations, les réfugiés et les activités. L'action de Sia pourrait ainsi être diffusée à l'ensemble du secteur associatif pour fédérer l'organisation de l'ensemble des événements en faveur des réfugiés.

Aider les associations

Faciliter l'organisation et la gestion des participants

La plateforme que nous proposons répond à un besoin qui a été exprimé par nos interlocuteurs associatifs : offrir des outils de gestion des activités pour les associations.

“Je serais intéressé par le développement d'une application locale pour mettre en lien les bénévoles de mon association avec les personnes en difficulté que nous accompagnons afin de créer une dynamique auto-entretenu tout en me permettant d'assurer le suivi des activités de chacun.”

R. Fontaine, Up Sport !

Lors d'un entretien téléphonique, le président de [Réfugiés Bienvenue](#), confirme également être intéressé par une telle initiative à condition d'être clair sur l'offre et de pouvoir gérer l'affluence aux activités qu'ils proposent.

L'action des associations repose essentiellement sur l'énergie de leurs bénévoles qui sont débordés par l'ampleur des tâches à accomplir. Toute solution pouvant soulager leur travail serait la bienvenue.

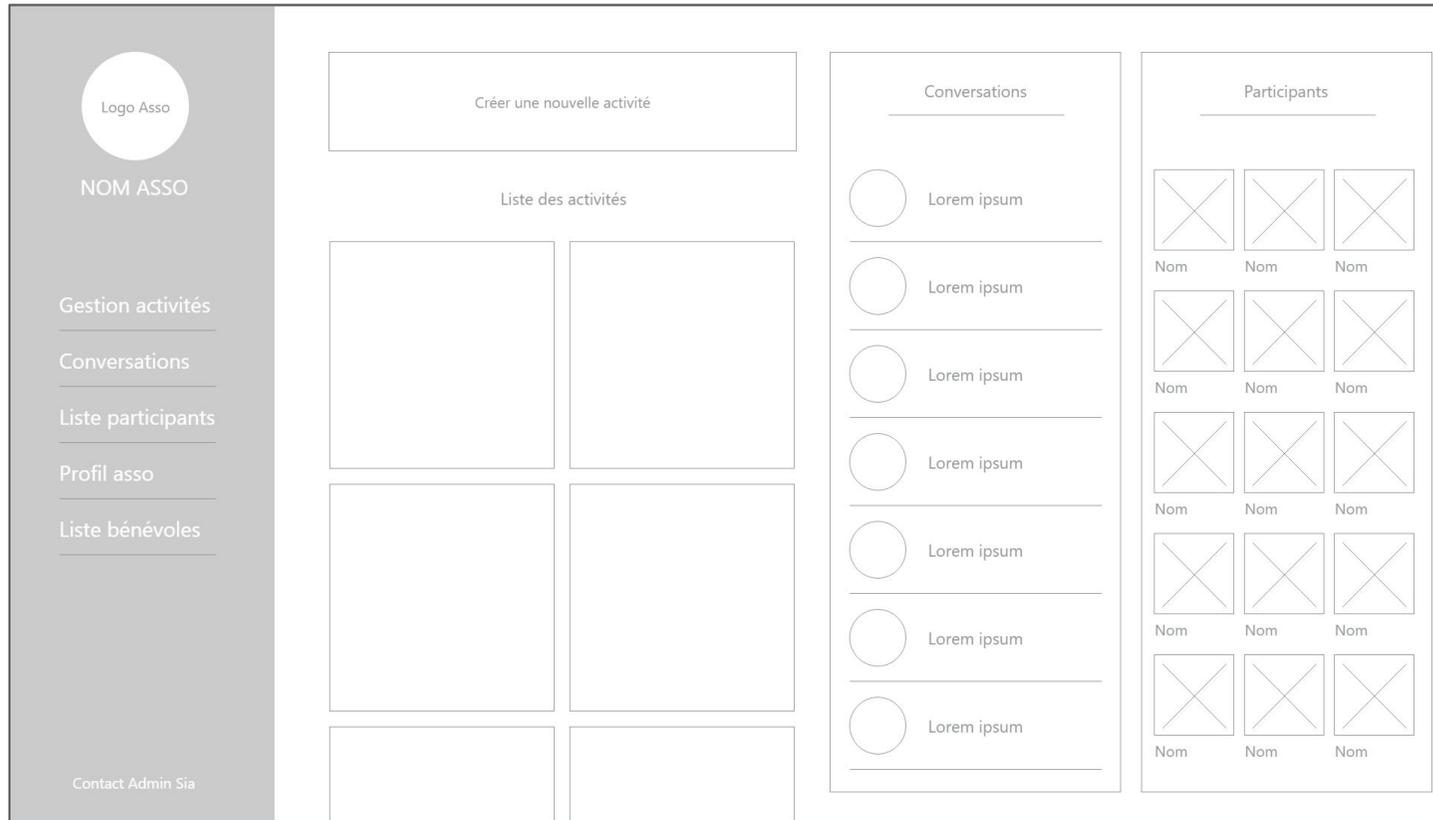
L'utilisation d'outils permettant de planifier les activités, d'être informé des nouveaux participants et d'en gérer le nombre, ainsi que d'automatiser les relances (par sms, mail ou notifications) suscite un intérêt réel.

Nous avons poursuivi notre réflexion sur ce sujet avec :

[Un wireframe de tableau de bord côté association](#)

[Une ébauche d'organisation de l'information](#)

Tableau de bord côté association

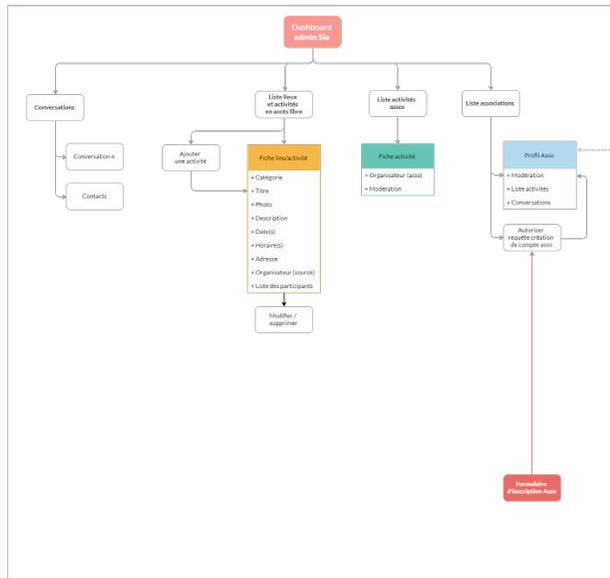


Un travail préliminaire

Ce wireframe de l'interface de Sia pour côté associations est une ébauche, un travail préliminaire qui demandera, bien sûr, à être repris et enrichi dans les travaux futurs de Sia.

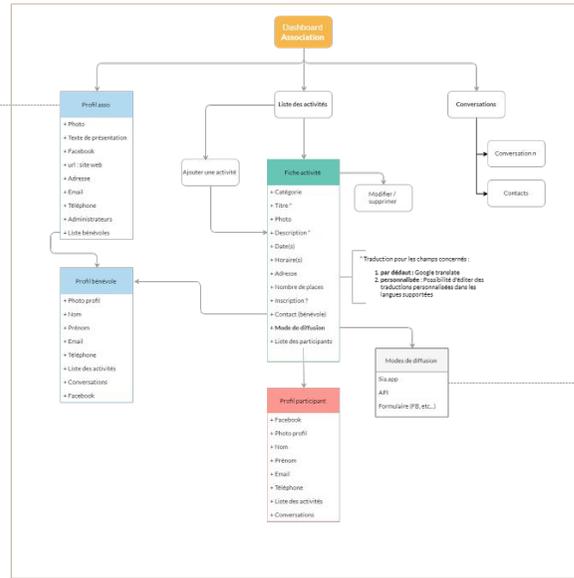
Cette interface offrirait aux associations la possibilité de gérer les activités qu'elles diffuseraient sur Sia, les participants inscrits et l'espace de discussion avec ces mêmes participants.

Organisation de l'information



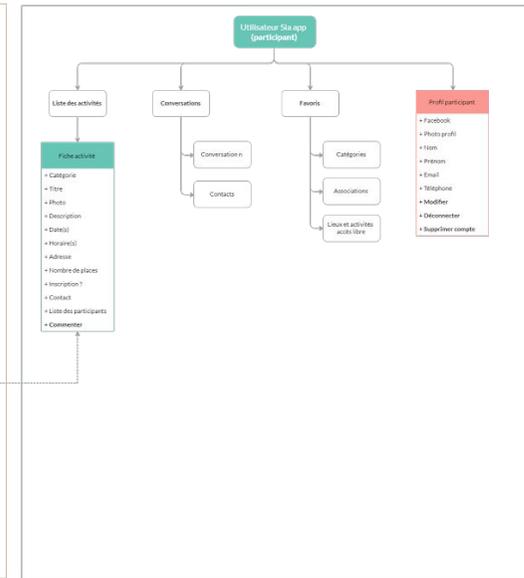
Administrateur

Le rôle de l'administrateur serait double : gérer le répertoire d'activités et garantir la qualité de l'action des associations (mise en place des partenariats puis modération).



Associations

Le tableau de bord permet de cataloguer les activités et d'en gérer le mode de diffusion : sur l'application Sia, mais aussi sur Facebook, sur le site des associations ou encore alimenter des sites tiers par l'intermédiaire d'une api (par ex. WelcomeMap.fr). L'outil permet aussi d'entrer en contact direct avec les utilisateurs et d'automatiser les relances.



Utilisateur (réfugié)

Tout ceci pour garantir à l'utilisateur final un accès simple aux informations utiles et une offre d'activités en phase avec ses besoins et envies.

4

Aux origines du projet Sia

L'origine du projet

L'école **THoT** a été créée au début de l'année 2016 pour offrir une formation diplômante, intensive, à destination des réfugiés et demandeurs d'asile non diplômés dans leur pays. Plus de 80% des demandeurs d'asile à Paris n'ont pas été jusqu'au bout de leur parcours scolaire ou n'ont même jamais été scolarisés, c'est à ce public spécifiquement que s'adresse THoT.

Lauréat du label [La France s'engage](#), THoT est soutenu par divers acteurs tels que l'Alliance Française Paris Île-de-France qui héberge le bureau de direction et les classes, RFI Savoirs et TV5 qui collaborent dans la création d'outils pédagogiques innovants et adaptés.

Le nom THoT est emprunté au Dieu égyptien et à l'image de la mission portée : aider à l'intégration dans la société française par le biais de l'apprentissage de la langue.



La demande initiale telle que formulée par Judith Aquien, directrice de THoT, était :

“Permettre aux personnes en exil de trouver leurs marques dans Paris et d’apprendre au passage les bases qui leur donneront une autonomie en français.”

Cette demande était formulée à destination de réfugiés n'ayant pas encore recours à l'aide de structures telles que THoT.

En complément de cette requête a été évoqué le partenariat entre THoT et RFI Savoirs pour étudier la possibilité d'intégrer dans le projet les saynètes d'assistance linguistique produites par la chaîne.

Tel fut le point de départ de notre étude.

Notre équipe



Jean-Philippe Chevin

Directeur Artistique
En agence

Lyon



Aurélie Dunier

DA digital & UI Designer
Freelance

Bordeaux / Lyon



Romuald Tisserand

UX Designer
PME du logiciel pour l'Industrie

Nantes

Premières idées

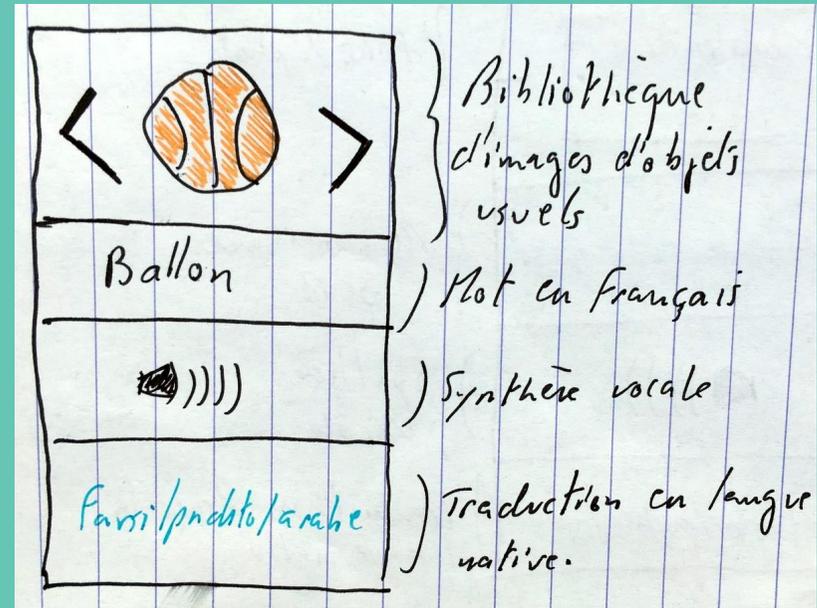
Premiers croquis

En partant du brief cité précédemment, nous avons imaginé quelques fonctionnalités qui nous semblaient intéressantes pour aider les réfugiés à acquérir du vocabulaire en Français.

Le croquis ci-contre illustre l'idée d'une application qui permettrait de traduire en Français, et dans la langue native du réfugié, un objet du quotidien. Une bibliothèque d'images de tels objets seraient alors stockée sur le téléphone. La synthèse vocale offrirait la possibilité au réfugié d'entendre le mot prononcé en Français pour l'aider dans son apprentissage de la langue.

Une telle application aurait aussi permis de prendre en photo des enseignes, panneaux, etc pour obtenir une traduction dans la langue native de l'utilisateur ainsi qu'un énoncé vocal en Français. Mais Google offrant déjà ce type de fonctionnalités, nous avons abandonné cette voie.

Une fois venu le temps de la recherche sur le terrain, notre problématique de départ a évolué vers une solution qui lutterait contre l'isolement des réfugiés.



Un croquis préliminaire du projet...
avant que la recherche ne commence

Comprendre les réfugiés de Paris... et d'ailleurs

Afin d'appréhender la problématique du projet, nous avons besoin de comprendre le parcours des réfugiés, de leur arrivée en France à l'obtention de leur titre de séjour qui leur donne la possibilité de travailler et de faire valoir leur droit au rapprochement familial.

La première étape de ce travail fut de lire quelques publications (les références sont données en [Annexe 1](#)) parmi les très nombreuses qui existent.

En parallèle, nous avons profité des facilités offertes par l'école THoT pour aller à la rencontre des réfugiés, six* d'entre eux ont accepté de nous accorder un moment et de partager leur quotidien.



* Un des réfugiés a refusé d'être photographié.



Mme Morel, directrice du centre Primo Lévi qui soigne les victimes de torture et de violences extrêmes, nous a accordé un entretien.

Nous avons aussi pu nous entretenir avec des personnes aidantes, assistantes sociales ou personnels d'associations qui viennent en aide aux réfugiés.

Les entretiens en recherche utilisateur

Résumé et méthodologie

Initialement, nous pensions conduire des entretiens et réaliser une petite enquête en ligne pour obtenir des retours en plus grande quantité (cf. [Annexe 5](#)).

Nous avons éprouvé de grandes difficultés à mobiliser les réfugiés avec qui nous étions en contact dès lors que nous n'étions plus en face à face.

Heureusement, les lectures et les entretiens que nous avons conduits nous ont permis de correctement appréhender la conditions des réfugiés à Paris.

Cependant, le temps imparti sur le projet a limité notre capacité à mener notre recherche sur la problématique spécifique de Sia : comment aider les réfugiés à sortir de leur isolement.

Retour d'expérience

“Ce fut une expérience riche d'enseignements tant d'un point de vue humain que sur la conduite des entretiens. Nous avons pu prendre conscience de la nécessité d'une bonne préparation, de l'importance d'une écoute active et des responsabilités que cela impliquait. ”

Jean-Philippe

“Nous aurions pu continuer cette recherche encore longtemps. Les deux jours à parcourir Paris pour interroger réfugiés et personnels associatifs ont été émotionnellement très éprouvants tant la souffrance est ici omniprésente.”

Romuald

“N'ayant pas pu être présente aux interviews, c'est par la transcription audio que j'ai découvert les expériences de chacun. L'audio ne permet pas de capter les émotions, les expressions du visage ou le langage du corps et d'interagir avec l'interviewé. Mais il offre néanmoins l'avantage d'obtenir une écoute plus focalisée, d'en récolter des mots clés, d'en extraire des verbatims pertinents et utiles pour nourrir le projet.”

Aurélie

Parcours typique d'un réfugié

Les réfugiés sont des personnes en souffrance. Après avoir quitté leur pays d'origine dans des conditions souvent dramatiques, ils ont supporté un long chemin empreint lui aussi de violences pour atteindre l'Europe.

Arrivés à Paris, ne maîtrisant ni la langue ni les coutumes, ils se retrouvent totalement seuls, incapables de vivre en autonomie et entièrement dépendants des associations et bénévoles, heureusement nombreux, qui leur apportent aide, soins, vêtements, etc.

“...ils [les réfugiés] savent aussi que les conditions d'accueil en France sont très mauvaises.”

C. Rodier, Migrants & Réfugiés [MIGREF]

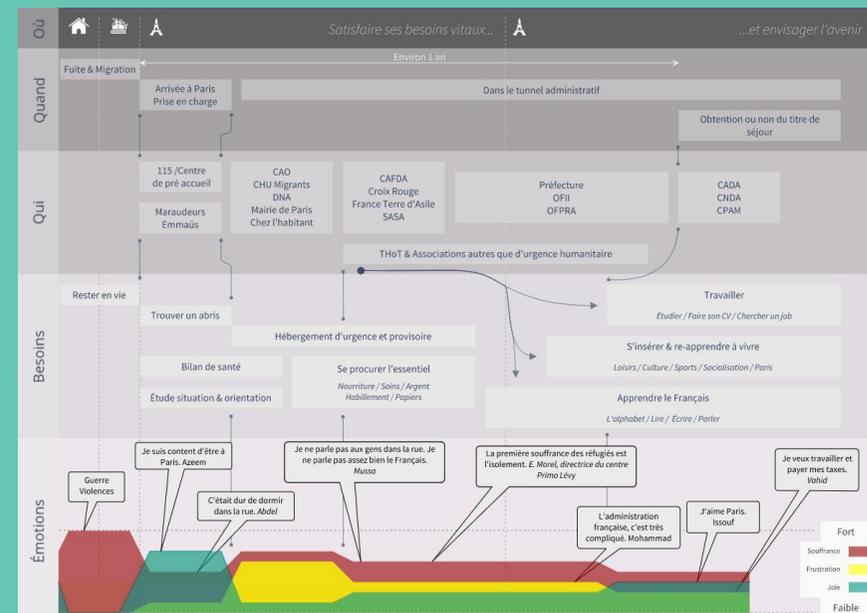
L'aide financière versée par l'Etat, l'Allocation aux Demandeur d'Asile, de 6.8 € par jour est symbolique et ne permet aucunement de vivre décemment.

Enfin, le chemin administratif qu'ils ont à affronter est un autre obstacle qu'ils ne peuvent franchir que accompagnés.

Quel que soit l'aboutissement de leurs démarches, les réfugiés restent des êtres humains isolés et fragiles.

“L'administration française, c'est très compliqué”.

Mohammad*



“Experience map” en [Annexe 2](#).

“C'était dur de dormir dans la rue”.

Abdel*

* Les prénoms des réfugiés ont été changés.

“

La première souffrance
des réfugiés est l'isolement.

*E. Morel,
directrice du Centre Primo Lévi*

Pourquoi une application ?

Connectivité et équipements des réfugiés

Bien que peu de moyens, la majorité des réfugiés qui vivent à Paris est équipée de smartphones récents et de connexion à internet, le lien vital qui maintient le contact entre le réfugié et ses proches.

Pour accéder à ces équipements, le réfugié n'hésitera pas à couper dans ses dépenses non vitales. Habillement, transports et accessoires d'hygiène personnelle sont les premiers postes à être remis en cause quand l'accès à internet est en jeu (cf. [LUNHCR](#)).

Tous n'ont pas souscrit de forfait de données conséquent, mais ils bénéficient de connectivité grâce aux réseaux wifi ouverts et ceux proposés par les organismes dans lesquels ils passent du temps quasi quotidiennement.

Une application mobile pour Sia nous semble donc la voie la plus pertinente.

Ci-contre : les smartphones de la promotion niveau A2 de THoT, en avril 2017

“Pour nous, Africains, le téléphone, c'est notre 3^e main”

*Azeem**



* Le prénom a été changé.

De la recherche à la définition du projet

Se reconstruire malgré l'isolement, trouver de nouveaux repères dans un pays inconnu...

Appréhender un tel sujet c'est d'abord prendre conscience de sa complexité. Il s'agit non seulement de faire face à une grande détresse mais aussi de naviguer au gré des nombreuses initiatives qui voient constamment le jour pour y faire face.

Les entretiens et le travail d'enquête effectués au cours de ce projet méritent certainement d'être poussés un peu plus loin, mais ce que nous avons pu entrevoir, c'est qu'il y a une place à occuper pour faciliter la mise en relation des réfugiés avec la société d'accueil.

“En effet, certains par peur du contact, par peur de la moquerie ou du rejet, par manque de confiance en eux, bornent leurs sorties aux seuls cours de français, au marché ou à l'hypermarché ”.

“ Ils passent le plus clair de leur temps enfermés dans leurs logements en regardant des émissions venues d'ailleurs, et ne communiquent qu'avec leurs compatriotes ”.

“ Par ailleurs, les migrants viennent chercher une vie « normale », c'est-à-dire travailler, consommer, fonder une famille, payer des impôts, étudier, etc. Ce faisant, ils participent à la croissance et à la vie du pays où ils s'installent ”.

Rodier, C. and Portevin, C. (2016). *Migrants et réfugiés*. Paris: La découverte.

5

Conclusion

Recommandation

L'intégration par les rencontres

Nos entretiens nous ont permis d'identifier et d'appréhender l'isolement des réfugiés, dans un pays dont ils ne parlent pas la langue, où tout leur est inconnu. Confrontés à la complexité des démarches à effectuer et aux lenteurs administratives, ils sont condamnés à attendre.

Leur salut repose sur l'aide de leur communauté mais aussi, et avant tout, sur les contacts qu'ils réussissent à nouer avec les associations, leurs assistants sociaux et parfois les familles françaises qui les accueillent. Apprendre le Français est un besoin essentiel. Les contacts sont difficiles et il se passe généralement des mois avant qu'ils ne trouvent l'aide nécessaire.

Mais les opportunités de rencontres, intégrer un club de sport, partager des moments et des discussions où leur est laissée la possibilité de s'intégrer, sont tout aussi importantes.

Nous recommandons de travailler sur ces opportunités de rencontres par les activités. C'est ce qui leur permet de réellement trouver leurs marques, de progresser en français et de gagner en autonomie.

“La plus grande leçon a été qu'au lieu de commencer et d'investir énormément de temps au lancement d'une initiative, il est nécessaire de plutôt passer plus de temps au début à **évaluer quelles actions existent déjà et parler plus aux réfugiés**. Beaucoup d'Européens bien intentionnés avaient développé des projets pour répondre aux besoins des réfugiés et améliorer leurs conditions de vie, sans avoir toutefois jamais parlé à l'un d'entre eux. Les projets les plus réussis sont ceux qui se sont fondés sur une approche axée sur l'utilisateur, et qui ont commencé en discutant avec les réfugiés eux-mêmes”.

Ben Mason, betterplace lab, dans “La lettre de l'asile et de l'intégration” N°78 de France Terre d'asile, page 7.

La communication

au coeur de Sia

Capitaliser sur les applications existantes et le contact humain

Les indicateurs du taux d'équipement et d'usage du mobile par les réfugiés nous ont mis suffisamment en confiance pour proposer une application mobile.

Les problèmes que nous ont révélés nos tests utilisateurs sur le prototype ne relèvent pas que de l'ergonomie. S'il existe bien-sûr des points d'amélioration, ce n'est pas tant l'utilisation de l'interface qui pose problème, mais plutôt **la compréhension de l'intérêt d'un tel outil.**

Ce que nous avons constaté tout au long de ce projet, confirme certaines recommandations émises dans le rapport [\[ICT4R\]](#). Si l'usage du smartphone est pratiquement généralisé, c'est en premier lieu pour les services de messageries (Facebook et Whatsapp'), puis à des fins de traduction (Google Translate) et d'orientation (Google Maps). D'autres applications, telles que City Mapper peuvent être utilisées, comme nous l'avons constaté, **mais suite à la recommandation d'un tiers.**

Nos entretiens avec le milieu associatif et les réfugiés, ainsi que nos échanges au cours de ce projet, confirment et accentuent **l'importance des messageries, sms compris.**

Nous ne mettrons jamais assez l'accent sur **l'importance des aidants** (assistants sociaux, bénévoles d'associations, membres de leur communauté plus avancés dans leur parcours) et combien les réfugiés se reposent sur eux.

Si l'installation d'une application peut sembler être un frein au développement de ce projet, nous pensons tout de même pouvoir proposer apporter quelques éléments de réponse.

“...only a small minority of refugees use email [...] it means that any service aimed at refugees which requires an email address [...] is likely to exclude a large proportion of the target group.”

“Even creating a website creates a significant barrier; creating an app that must be downloaded, or requiring an email address, far more so.”

Extraits du rapport [\[ICT4R\]](#)

Conditions de réussite

Développer un terrain favorable

Ces éléments de réponse commencent par la reprise de certaines recommandations formulées dans le rapport [\[ICT4R\]](#) ainsi que nos propres conclusions suite à notre travail mené dans le cadre de ce projet :

- **Faciliter le dialogue et la collaboration entre les différents groupes d'acteurs.** Encourager une coopération mutuelle et complémentaire.
- **Travailler avec l'existant.** Non seulement en terme de services et moyens de communication mais aussi avec les ressources disponibles en ligne et les initiatives menées hors ligne (associations, mécénats, pouvoirs publics).
- **Mettre l'accent sur une approche éthique** (traitement des données et charte engageant le respect de certaines règles).
- **Nouer des partenariats** avec les acteurs de la Civic Tech, mécènes et ONG de renom.

Cahier des charges

Le projet devra également reposer sur une approche technique adaptée et quelques notions essentielles :

- **Une Progressive Web App⁽¹⁾.**
Consultation accessible à tous, possibilité d'installation pour consultation du contenu off-line, processus d'installation facilité (inutile de passer par un app store), permet d'accéder aux notifications push du téléphone.
- **Un suivi individualisé** par une utilisation judicieuse de notifications et des recommandations personnalisées. Créer le dialogue et apporter l'assistance nécessaire.
- **Soigner l'accessibilité.**
Textes courts, utilisation de pictogrammes, approche multilingue et encourager la prise de contact. Clarifier l'objectif du service.
- **Une communication ciblée** et adaptée pour développer le service (p.41).

(1) <https://developers.google.com/web/progressive-web-apps/>

La communication autour du projet

Faire connaître et diffuser Sia

Pour atteindre les utilisateurs potentiels de l'application, il conviendra d'être présent sur leurs lieux de passages (associations, foyers, files d'attente des différents bureaux d'aide), d'être accessible en fonction de leur mode de connexion et des personnes qu'ils côtoient :

- **Affichage** sur les lieux de passage des réfugiés (écoles, associations, campements)
- **Mise en place de hotspots wifi** donnant accès directement au service. Une méthode utilisée avec succès par [refugee.info](#) (cf. [\[ICT4R\]](#)).
- **Présence sur Facebook et Whatsapp.** S'adresser aux réfugiés directement dans les groupes de discussions dédiés et informer les aidants (associations, bénévoles...) pour inciter à la recommandation et l'utilisation du service.
- **S'appuyer sur le monde associatif et les réfugiés eux-même** pour assurer la diffusion du service.

“An effective outreach strategy includes raising not just awareness but also trust, and making the value to the user immediately tangible. **Working through networks that have the personal trust of the refugees could help here**, for instance the NGO workers and volunteers in camps – and above all, more technologically individuals within the diaspora.”

“Outreach is likely to be the biggest hurdle. Even if the project is based on an appropriate understanding of need and tech usage, making users aware of it requires a thought through strategy and plenty of work.”

Extraits du rapport [\[ICT4R\]](#)

6

Postface

Le mot de Judith Aquien

“Le travail de THoT est de permettre une entrée rapide et diplômante dans la langue française pour un public de réfugiés très peu scolarisés dans leur pays. En parallèle de ces acquis, *la vie sociale s'impose comme partie intégrante d'un épanouissement individuel au sein du collectif, de la ville et de ses diverses activités.*

Le travail de l'équipe Sia va dans ce sens, mêlant, grâce au partenariat établi avec RFI Savoirs, des options de sociabilisation variées à une maîtrise contextualisée des conversations qui peuvent en découler.”



Enseignements

Une première pierre

“Avoir travaillé sur ce projet me laisse un sentiment mêlé d’émotions diverses. D’une part la fierté de s’être plongé dans ce sujet si sensible, et d’avoir posé une première pierre qui, je l’espère, verra ce projet avancer vers une réalisation concrète. D’autre part, la frustration née de l’inadéquation entre le sujet et le format du projet dans le cadre des Gobelins. 3 mois est un délai bien trop court pour pouvoir traiter ce sujet à la hauteur de l’enjeu.”

Romuald

Le dialogue, ingrédient clé

“Aller au contact des réfugiés est certainement l’expérience la plus enrichissante que j’ai pu avoir au cours de ce projet. Cela confirme le précepte que, sans échange réel, sans contact direct avec les utilisateurs on ne peut que difficilement apporter une réponse fiable et pertinente. Et dans les entreprises d’une telle ampleur, il est d’autant plus important de réunir et d’impliquer un maximum d’acteurs pour porter le projet jusqu’à sa réalisation.”

Aurélie

L’humain au coeur du processus

“Ce fut une expérience riche en découvertes. L’occasion d’une première approche en situation réelle de nos cours, l’occasion de travailler hors les murs et partir sur le terrain pour mener un travail d’enquête et des entretiens. Une expérience poussant à l’humilité également face aux efforts menés chaque jours par les personnes et associations venant en aide aux réfugiés. Mettre l’utilisateur, l’humain, au coeur de son projet à pris ici tout son sens.”

Jean-Philippe

“

Le pays d'accueil doit faire en sorte
que le migrant s'y sente bien,
car l'enracinement est souvent
très douloureux.

Azzara, N. (2015). Parcours de migrants et de réfugiés. Paris: L'Harmattan.

Annexes

Annexe 1

Bibliographie

[ARPARIS] :

“Accueil des réfugiés à Paris”, J.M. Vernat, Marie de Paris, 2016, en ligne, http://www.paris.fr/aideauxrefugies#un-guide-pour-orienter-les-refugies_8

[ICT4R] :

“ICT4Refugees, A report on the emerging landscape of digital responses to the refugee crisis”, B. Mason & D. Buchmann, German Federal Ministry for Economic Cooperation and Development, 2016, en ligne, <http://bit.ly/TechfugeesICT4RefugeesReport>

[MIGREF] :

“Migrants et réfugiés”; C. Rodier & C. Portevin, La Découverte, 2016

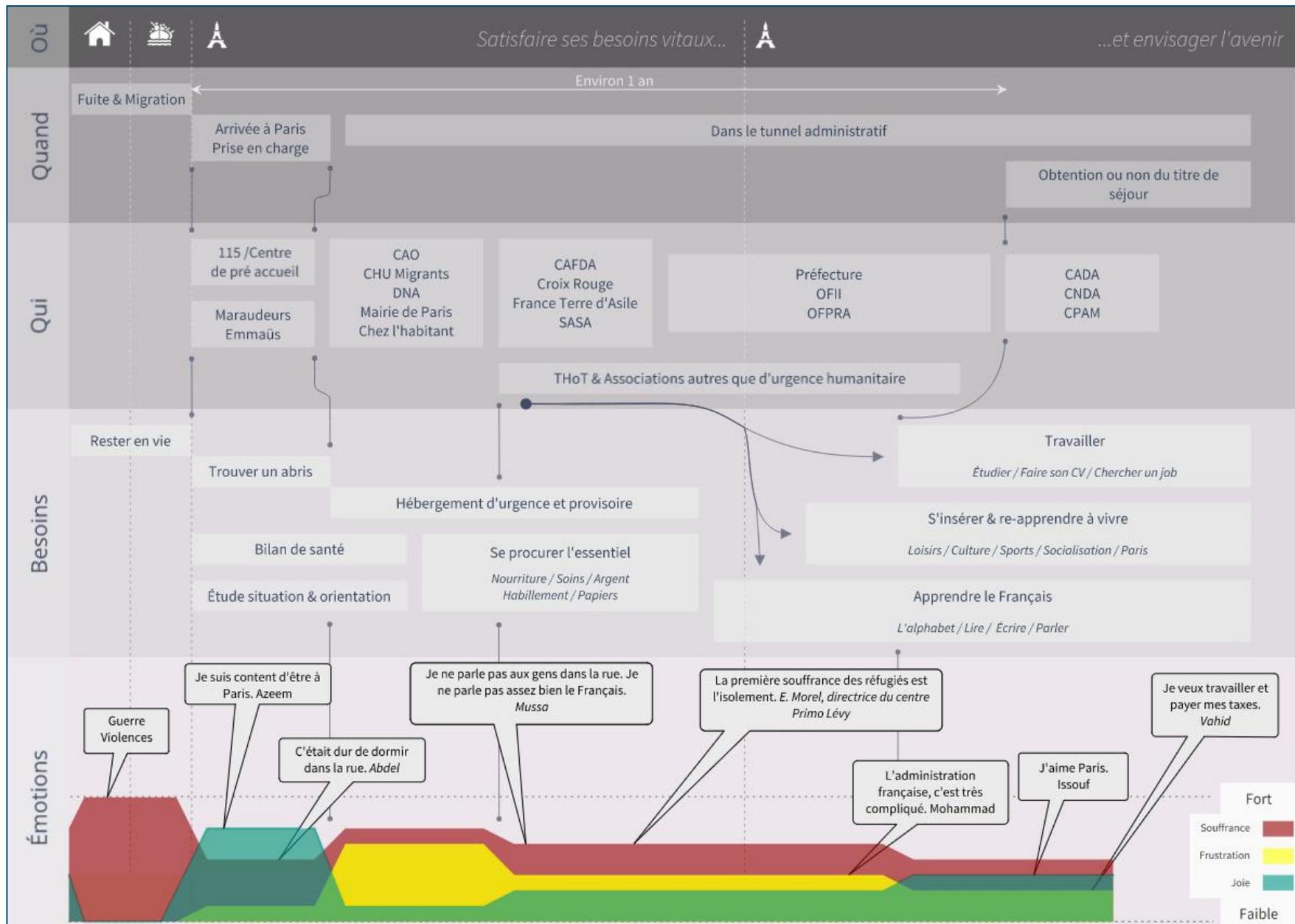
[PARMR] :

“Parcours de migrants et de réfugiés”, N. Azzara, L’Harmattan, 2015

[UNHCR] :

“Connecting Refugees”, A. Vernon - UNHCR, September 2016, en ligne, <http://www.unhcr.org/publications/operations/5770d43c4/connecting-refugees.html>

Annexe 2 - Experience map



Annexe 2 – Persona “Azeem”



Azeem

Erythrée, 20 ans, étudiant Thot

Arrivée en France : **1 an**

Statut : **réfugié sans papiers**

Aides financières : **200€**

Logement : **Foyer pour réfugiés**

Moyens de transport :
Pass Navigo

Niveau de français :



“

"À Paris il y a beaucoup de réfugiés comme moi avec qui je peux parler contrairement à Taverny"

À propos

Arrivé à Taverny, il vit dans la petite chambre d'un foyer pour réfugiés. Passant de longues journées à ne rien faire, il demande à son assistante sociale de l'aider à le sortir de son isolement. Elle le met en contact d'un club d'athlétisme qui lui offre l'inscription, la licence et un pass Navigo pour lui faciliter l'accès.

Ses occupations

En plus de la course à pieds au club, de temps en temps

Ses besoins

- obtenir un logement au coeur de Paris pour moins d'isolement

Ses frustrations

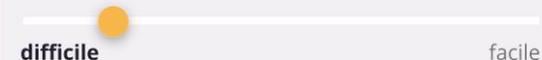
- ses moyens financiers et son logement situé en dehors de la capitale réduisent considérablement ses possibilités de voir du monde
- il éprouve par conséquent des grosses difficultés à parler français. S'installe alors une crainte à aller vers les autres.

Comportements

Pratique une activité / loisirs



Échanges avec les français



Niveau de relation sociale



Type de relation sociale

- réfugiés français assistante sociale, bénévoles

Technologie

- possède un smartphone
- l'utilise pour s'orienter :



- l'utilise pour communiquer :



Annexe 4 – Persona “Mohammad”



Mohammad

Afghan, 28 ans, étudiant Thot

Arrivée en France : **18 mois**

Statut : **réfugié**

Aides financières : **535€**

Logement : **avec une famille française pour une durée de 3 mois**

Moyens de transport :
Pass Navigo

Niveau de français :



“

J'étais très triste en arrivant en France et vivre avec des familles françaises m'a redonné l'espoir.”

À propos

À rejoint le centre des réfugiés de La Chapelle à son arrivée sur Paris. Il a ensuite passé 8 jours à dormir dans la rue. C'est un camarade afghan, Ali, qui l'a trouvé et guidé vers un camp du CADA dans lequel il s'est caché et y a vécu pendant 6 mois. En Afghanistan, Mohammad était chef d'entreprise. Il tenait un magasin qui employait 10 à 15 salariés.

Ses occupations

Suit des cours de français et pratique la course à pieds.

Ses besoins

- apprendre le français pour pouvoir communiquer avec les gens *"la communication, c'est ma vie"*
- se faire des amis français
- sortir voir des spectacles, visiter des lieux, boire un verre entre amis
- partager des bons moments pour se décharger quelques instants de sa situation en tant que réfugié

Ses frustrations

- redoute le jugement des autres
- difficultés à se faire comprendre
- dépendance, peu d'autonomie
- manque de reconnaissance
- l'inactivité

Comportements

Pratique une activité / loisirs



Échanges avec les français



Niveau de relation sociale



Type de relation sociale

- réfugiés français assistante sociale, bénévoles

Technologie

- possède un smartphone
- l'utilise pour s'orienter :



- l'utilise pour communiquer :



Annexe 5 - Enquête Google Forms 1/2

Projet Thot / Gobelins	Projet Thot / Gobelins
Usage des réseaux sociaux	Usage des réseaux sociaux
Avez vous des contacts personnels qui résident en Europe ?	Avez vous des contacts personnels qui résident en Europe ?
<input type="radio"/> Non	<input type="checkbox"/> Non
<input type="radio"/> Amis	<input type="checkbox"/> Amis
<input type="radio"/> En Europe	<input type="checkbox"/> Famille
<input type="radio"/> A Paris	<input type="checkbox"/> Relation professionnelle
	<input type="checkbox"/> Autre : _____
Utilisez vous les données mobiles (2G, 3G, 4G) ?	Utilisez vous les réseaux sociaux suivants ?
<input type="radio"/> Oui	<input type="checkbox"/> Je n'utilise aucun réseau social
<input type="radio"/> Non	<input type="checkbox"/> Twitter
	<input type="checkbox"/> Facebook
	<input type="checkbox"/> WhatsApp
	<input type="checkbox"/> SnapChat
	<input type="checkbox"/> Skype
	<input type="checkbox"/> Instagram
	<input type="checkbox"/> Autre : _____
Si vous n'utilisez pas les données mobiles ? Pourquoi ?	Quels sont vos usages des réseaux sociaux ?
_____ Votre réponse	<input type="checkbox"/> Dialoguer et partager avec mes amis et ma famille
	<input type="checkbox"/> Pour les relations avec les services sociaux
	<input type="checkbox"/> Autre : _____
	Utilisez vous les applications de navigation ?
	<input type="checkbox"/> Je n'utilise pas d'application de navigation
	<input type="checkbox"/> Google Maps
	<input type="checkbox"/> OpenStreetMap
	<input type="checkbox"/> WelcomeMap
	<input type="checkbox"/> Autre : _____
RETOUR	RETOUR
SUIVANT	SUIVANT
<small>N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.</small>	<small>N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.</small>

Annexe 5 - Enquête Google Forms 2/2

Projet Thot / Gobelins	Projet Thot / Gobelins
Vos déplacements à Paris	Votre vie à Paris
Comment vous déplacer vous à Paris ? <input type="checkbox"/> Marche à pied <input type="checkbox"/> Bus <input type="checkbox"/> Métro / RER <input type="checkbox"/> Autre : _____	Que connaissez vous de Paris ? Votre réponse _____
Utilisez vous des applications mobiles pour vous déplacer dans Paris ? <input type="checkbox"/> Rap <input type="checkbox"/> CityMapper <input type="checkbox"/> Via Navigo <input type="checkbox"/> Autre : _____	Que voulez vous connaître de Paris ? Votre réponse _____
Comment ressentez vous les déplacements à Paris ? Votre réponse _____	Qu'est ce qui pourrait vous rendre Paris plus facile ? Votre réponse _____
Comment vous repérez vous à Paris ? <input type="checkbox"/> Avec un logiciel de navigation <input type="checkbox"/> Avec une carte papier <input type="checkbox"/> Parce que j'ai un bon sens de l'orientation <input type="checkbox"/> Je ne me repère pas, je bouge au hasard <input type="checkbox"/> Autre : _____	Où vous sentez vous bien à Paris ? Votre réponse _____
Vous promenez vous dans Paris ? Avec plaisir ? Pourquoi ? Votre réponse _____	Où vous sentez vous mal à l'aise à Paris ? Votre réponse _____
RETOUR SUIVANT <small>N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.</small>	RETOUR SUIVANT <small>N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.</small>

Protocole synthétique de test

Application Sia

LES TESTS

OBJET DU TEST	Sia
OBJECTIFS	<input checked="" type="checkbox"/> Tester : <ol style="list-style-type: none">1. L'utilisation de l'assistance linguistique2. L'utilisation du menu3. L'accès à une fiche d'activité4. L'inscription à une activité5. L'accès au profil utilisateur6. L'ajout d'une note à une activité échue
PROBLÉMATIQUE	Navigation dans un parcours de choix d'activités, inscription et ajout de commentaires. Activation de l'assistance linguistique si besoin.
PANEL	<ul style="list-style-type: none">• Réfugié, homme entre 20 et 35 ans• 4 participants dans cette tranche
HYPOTHÈSES	<ol style="list-style-type: none">1. Comprendront-ils le logique de navigation dans le catalogue d'activités ?2. Trouveront-ils comment "revenir" à une activité échue pour laisser une note ?3. S'aideront-ils de l'assistance linguistique ?

LES MESURES

DISPOSITIF DE TEST	<ul style="list-style-type: none">• Lieu : sur site chez THoT, à l'Alliance Française• Matériel : smartphones (iPhone + Android)• Appareil de mesure : sans• Captation : filimage (son + image), photographies
MÉTHODE D'OBSERVATION	Matrice difficultés/participants
MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT	<ul style="list-style-type: none">• Aide quand demandée• Intervention si blocage
INDICATIONS	<ul style="list-style-type: none">• Pas de verbalisation demandée• Pas de temps limité

Annexe 6 - Guide des tests 2/3

QUESTIONNAIRE PRÉTEST	<ul style="list-style-type: none">• Âge• Langue maternelle• Quelles autres langues parlez-vous ?• Depuis quand prenez-vous des cours de Français ?• Quel système mobile utilisez-vous principalement ? Android, iOS (quelle version ?), autre• Lisez-vous régulièrement des textes en Français ? Et si oui, à quelle fréquence (plus d'une fois par jour, une fois par jour, 2 à 4 fois par semaines, 1 fois par semaine, moins d'une fois par semaine)• Quelle est votre pratique du numérique ? (très importante, assez importante, moyenne, faible, nulle)• Quelles applications vous sont indispensables ?• Quelles que vous utilisez régulièrement ? (plusieurs fois par jour ou par semaine)• Quelles que vous utilisez ponctuellement ? (une fois par semaine ou moins)
FAMILIARISATION	Aucune familiarisation avec l'application au préalable.
MISE EN SITUATION	Vous avez téléchargé la nouvelle application Sia sur le conseil d'un ami et vous décidez de l'essayer.
CONSIGNES	<ol style="list-style-type: none">1. Choisir l'Arabe comme langue d'assistance2. A la page "Connexion", continuer3. Une fois sur la page "Événements à venir à Paris", activer l'assistance linguistique4. Ouvrir le menu et sélectionner la catégorie "Sport"5. Sélectionner la fiche "Basket au canal Saint Martin"6. S'inscrire à cette activité7. Retourner sur la page "Événements à venir à Paris"8. Sélectionner la fiche "Cinéma en plein air"9. S'inscrire à cette activité10. Ouvrir le profil utilisateur11. Localiser l'activité "Après-midi football"12. Mettre une note sur l'activité.
QUESTIONNAIRE POSTTEST	Echelle 1 : oui / non Echelle 2 : tout à fait, assez, moyennement, peu, pas du tout <ul style="list-style-type: none">• Seriez-vous intéressé par Sia ? (2)• Avez-vous réussi à sélectionner une activité ? (1)• Avez-vous réussi à lire les informations relatives à l'activité ? (1)• Avez-vous globalement réussi à suivre les consignes ? (2)• La sélection d'une activité vous semble facile ? (2)• Les informations sur l'activité sont suffisantes ? (2)• L'application est facile à utiliser ? (2)• La navigation est compréhensible ? (2)• Les activités proposées sont variées ? (2)
ENTRETIEN POSTTEST	<ul style="list-style-type: none">• Approfondissement du questionnaire <u>posttest</u>• Si besoin, questions pour la compréhension de certains événements particuliers• Comment re-formuleriez-vous le concept en quelques mots ?

Annexe 6 - Guide des tests 3/3

- Qu'avez vous le plus aimé dans l'application ?
- Qu'avez vous le moins aimé dans l'application ?
- Que changeriez-vous ?

L'ORGANISATION

PROCESSUS DE TEST (45 MIN.)

- Introduction au sujet (3 min.)
- Information sur le processus de test (2 min.)
- Questionnaire prétest (5 min.)
- Consignes (3 min.)
- Calibrage (2 min.)
- Manipulations (15 min.)
- Questionnaire posttest (5 min.)
- Entretien posttest (10 min.)

CALENDRIER

Passations : lundi 19 juin et mardi 20 juin, horaires variables
Restitution : lors de la soutenance du projet

Annexe 6 - Benchmark et inspiration

