

## Transcription Vidéo: Commerce en ligne

### Scène 1 : Présentation des personnages

« *Retrouvons nos amis : Léa, Jean, Charly, Antonin et Ana qui sont tous en train de faire des courses en ligne.* »

Les personnages se trouvent dans un salon, confortablement installés dans des canapés, fauteuils ou à un bureau. Le décor comprend une bibliothèque, une grande plante verte, un tableau au mur, une horloge... Antonin ouvre son ordinateur portable, Jean se connecte depuis sa tablette, tandis que Léa et Ana utilisent un desktop. Charly se sert de son smartphone.

### Scène 2 : Antonin en fauteuil roulant

« *Antonin est en fauteuil roulant depuis un accident de moto il y a quelques années. L'accident a également entraîné un enraissement de ses doigts ce qui limite fortement sa dextérité. Ce trentenaire sportif s'emploie à garder un maximum d'indépendance.* »

« *Antonin fait les achats de la semaine dans un supermarché en ligne. Il ajoute les produits voulus à son caddy sans problèmes. Mais alors qu'il saisit ses informations de paiement, le formulaire se referme soudainement : la limite de temps a été atteinte.* »

Antonin devant son laptop. On voit une fenêtre avec un formulaire, en bas les logos de différents moyens de paiement (VISA, Payconiq...). Antonin remplit péniblement un champ avec le numéro de sa carte bancaire. Soudain, un pop-up apparaît avec un chronomètre qui clignote. Antonin se retourne, fâché.

« *Antonin décide d'essayer un autre site. Celui-ci n'impose pas de limite de temps pour remplir le formulaire. Cela bénéficie non seulement aux personnes avec des problèmes de dextérité, mais à tous les clients qui doivent d'abord rechercher une information ou qui sont interrompus dans leur démarche.* »

Nouvelle page (différente couleur de fond) : Antonin finit de taper son numéro de carte bancaire et appuie sur « Entrée » pour envoyer sa commande. Il est satisfait et peut passer à autre chose.

### Scène 3 : Charly, troubles cognitifs et dyslexie

« *Après dix ans d'errance médicale, Charly a récemment été diagnostiquée avec troubles du spectre de l'autisme et de déficit de l'attention. Le jeune homme aussi serviable que perspicace est bien décidé à saisir les opportunités qui s'offrent à lui.* »

« *Charly veut acheter un cadeau pour la naissance de sa nièce. Les jeunes parents ont fait une liste dans un magasin spécialisé. Charly se connecte avec son portable au site indiqué, mais se rend compte rapidement que celui-ci n'est pas adapté aux mobiles. Des parties du texte, du menu et des boutons se trouvent en-dehors de l'écran. Charly essaie pendant quelques minutes de naviguer dessus avant d'abandonner.* »

Charly utilise son smartphone. On devine sur l'écran le site d'un magasin de jouets. Des parties du texte, du menu et des boutons se trouvent en-dehors de l'écran dont le bouton « Listes de naissance » dont on ne peut lire que « List-<». Il essaie plusieurs fois de taper dessus, mais rien n'y fait. Charly se fâche.

*« Charly décide d'acheter un cadeau dans un autre magasin en ligne mais qui a été développé selon le principe de la conception réactive. Ce principe assure que le contenu et les fonctionnalités d'un site s'affichent correctement sur un portable et profite évidemment à tous les clients, qui, comme Charly, utilisent exclusivement leur mobile pour aller sur Internet. Charly se réjouit de la belle surprise qu'il va faire à sa nièce. »*

Autre site d'un magasin de jouets. Tout le contenu est bien visible : le texte, le menu, les boutons sont adaptés au petit format du portable. Le bouton « Listes de naissance » est bien visible et lisible. On voit un Charly content avec une bulle de pensée au-dessus de sa tête. Dedans un tambour avec des baguettes.

#### Scène 4 : Léa, aveugle

*« Léa est devenue malvoyante et ensuite aveugle à cause d'un glaucome, une maladie des yeux fréquente. Dans son temps libre, la cadre d'entreprise est influenceuse et donne des conseils de mode pour des femmes actives comme elle. »*

*« Léa veut acquérir un robot de nettoyage dernière génération. Avant d'effectuer cette dépense importante, elle veut se renseigner si le robot convient à ses besoins spécifiques. La description du produit renvoie à un tutoriel d'utilisation détaillé en guise de mode d'emploi. Seulement, le tutoriel ne dispose pas de son, ni d'audiodescription - faute de voir, Léa ne perçoit aucune information. Léa est déçue. »*

Léa devant son desktop. On voit un site sur l'écran, avec une image d'un robot et du texte à côté (voir Amazon). En bas, un lien vers une vidéo. Une fenêtre s'ouvre avec la vidéo qui se lance. Prise du visage de Léa, puis de l'écran qui se noircit : pas d'image, pas de son. Léa est confuse.

*« Léa a trouvé le même robot sur un autre site. Non seulement celui-ci propose un mode d'emploi sous forme de PDF accessible, mais regroupe également des informations sur l'aptitude du produit à différents handicaps. Léa apprend ainsi que le robot peut être dirigé par commande vocale et qu'il émet des signaux sonores permettant de le localiser. Ces informations sont tout aussi précieuses pour d'autres clients à la recherche d'informations sur le confort d'utilisation d'un produit. »*

Le site d'un autre prestataire (autres couleurs) : On voit l'image d'un robot et du texte à côté. Devant trois paragraphes se trouvent des icônes représentant des handicaps (malvoyant, malentendant). En bas, un lien vers un PDF avec l'icône « accessibilité ». Léa est satisfaite.

#### Scène 5 : Jean, senior

*« Jean, retraité depuis peu, a le quotidien bien rempli d'activités et de nouvelles expériences. Le sexagénaire est déterminé à affronter les changements accompagnant la vieillesse avec humour et philosophie. »*

*« Jean veut réserver un voyage à Vienne pour sa troupe de joyeux retraités. Il arrive au moment où il doit saisir les données des passagers et s'en trouve vite frustré. Au lieu de reporter automatiquement les données récurrentes d'un formulaire à l'autre, le programme force Jean à répéter les mêmes informations pour chaque voyageur. C'est énervant et provoque des fautes de frappe. »*

L'écran de la tablette montre un site d'agence de voyage en ligne. Une fenêtre avec des champs de formulaire. Nom: Jean. Destination : Vienne. Aller : 14 avril. Retour : 17 avril... Prochain formulaire. Nom : Carla Destination : Vienne Aller : (vide). Retour : (vide) Jean souffle. Prochain formulaire. Nom : Vassily Destination : (vide) Aller : (vide). Retour : (vide) Jean s'énerve.

*« Pour leurs prochains voyages, Jean va privilégier une agence de voyage en ligne que son ancienne collègue de travail lui a recommandé. Le site de celle-ci permet l'accès par reconnaissance faciale, la saisie de données à partir de photos, la mémorisation de préférences et d'informations récurrentes, bref, il semble particulièrement convivial. »*

Jean montre une carte (d'identité ou de crédit) face à la caméra de sa tablette . Sur l'écran, un formulaire est automatiquement rempli avec des noms et des numéros. Jean vérifie les données et valide en appuyant sur l'icône « Coche ».

### Scène 6 : Ana, malentendante

*« Ana est malentendante depuis sa plus jeune enfance. Elle vient d'obtenir sa maîtrise en menuiserie et s'apprête à reprendre l'entreprise de ses parents. La jeune femme pleine de projets aime les défis et ne se laisse jamais décourager. »*

*« Ana a acheté une nouvelle machine à laver. Ce matin, en voulant sortir son linge, Ana a remarqué que la porte de la machine est bloquée. Elle veut contacter le service après-vente, mais le site du vendeur n'indique qu'un numéro de téléphone. Finalement Ana trouve une adresse email. Deux jours plus tard, elle reçoit une réponse qui la renvoie au service d'assistance... par téléphone.»*

Ana devant sa machine à laver. Son ordinateur portable est posé dessus et on voit la page du service après-vente d'un magasin pour électroménager (icône d'un micro-casque, 24/7), un numéro de téléphone facile à retenir. Ana est déconcertée.

*« A l'avenir, Ana va acheter son électroménager auprès d'un fournisseur qui propose un service après-vente par chat. Un chat permet d'échanger en direct des messages, photos, vidéos, liens et documents. A condition d'être bien conçu, c'est le moyen de communication préféré de la grande majorité de clients. Ana ne risquera plus de devoir jeter de linge pourri.»*

Sur l'écran d'Ana on voit défiler un dialogue de chat avec des messages, photos et liens. La porte de la machine est maintenant ouverte. Ana, clé de molette à la main, sourit.

### Scène de fin

*« Ces professionnels ont rendu leurs services accessibles aux personnes en situation de handicap, tout en améliorant l'expérience de la totalité de leurs clients. »*

Tous les personnages sont réunis et nous font signe.

*« Ouvrez la porte aux possibilités »*

Dernier plan avec les coordonnées de l'OSAPS.