

Transcription vidéo « Services en ligne »

Scène 1 : Présentation des personnages

« Retrouvons nos amis Léa, Jean, Charly, Antonin et Ana. Ils préparent leurs prochaines sorties, fêtes ou vacances 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 enraidissement de ses doigts ce qui limite fortement sa dextérité. Ce trentenaire sportif s'emploie à garder un maximum d'indépendance. »

Antonin a décidé de s'offrir un weekend de bien-être avec sa copine. Comme il ne peut pas utiliser la souris, il repose sur son clavier pour naviguer sur Internet. Malheureusement, la page de l'hôtel de choix n'est pas accessible en mode clavier. Il n'arrive pas à saisir les dates de séjour.

Antonin devant son laptop. On voit un site sur l'écran, et Antonin qui appuie sur la touche de tabulation pour faire avancer le curseur. Le curseur sur la page est indiqué par un cadre rouge qui saute d'un point de menu à l'autre. Un calendrier s'ouvre pour saisir les dates du séjour. Antonin essaie d'accéder au calendrier, mais le curseur (cadre rouge) refuse de bouger. Antonin se retourne, fâché.

Finalement, Antonin trouve un hôtel dont la page correspond à ses exigences de navigation et qui lui permet de réserver en ligne. La navigation par clavier convient aux personnes ayant des déficiences motrices ou visuelles, mais également au nombre croissant de personnes qui préfèrent naviguer à l'américaine, c'est-à-dire au clavier. Antonin sourit, ravi de pouvoir faire la surprise à sa copine.

Nouvelle page (différente couleur de fond) : Antonin arrive à accéder au calendrier : le curseur passe d'une date à l'autre et Antonin peut saisir un weekend. Il est heureux et s'imagine déjà au bar avec sa copine, buvant un bon verre de vin.

Scène 3 : Charly, troubles cognitifs et dyslexie

« Après dix ans d'errance médicale, Charly a récemment été diagnostiqué 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 commander son déjeuner auprès d'un service de livraison. Mais au moment d'envoyer sa commande, il reçoit un message d'erreur. Il a dû se tromper en remplissant le formulaire, mais à quel moment ? Il ne reçoit aucune indication sur quel champ a été mal renseigné ou quel format il doit utiliser. Charly recommence le remplissage du formulaire une deuxième, puis une troisième fois. Il abandonne.

Charly utilise son smartphone. On voit l'écran où il est en train de taper sur l'icône « envoi ». Un message d'erreur (symbolisé par un point d'interrogation) apparaît. Charly est confus. On voit trois champs de formulaire vides. Charly tape, envoie sa commande encore une fois. Message d'erreur. Charly se fâche.

Le formulaire de commande d'un autre service de livraison est mieux configuré : il précise pour chaque champ les informations et les formats requis dès la saisie. Charly comprend qu'il y a une heure butoir et un montant minimum pour pouvoir commander. Des champs de formulaire préremplis et adaptables à chaque modification des conditions de vente sont une aide précieuse pour chaque client, peu importe qu'il ait une déficience ou non. Charly se réjouit du bon plat qu'il va avoir à midi.

Charly remplit le formulaire d'une autre app (différentes couleurs de fond). Le champ pour le numéro de téléphone est prérempli : 123456. Charly tape son numéro, mais il se trompe ; il met un chiffre de trop : 1234567. Le champ devient rouge et un message apparaît : le numéro n'est pas valable. Charly comprend et reremplit le champ. Sa commande est confirmée, Charly attend, les couverts à la main.

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 s'approvisionne chez son traiteur pour les fêtes. Tout se passe très bien jusqu'au moment où elle doit payer : le programme lui demande de résoudre un captcha visuel. Comme Léa est aveugle et que son lecteur d'écran ne sait pas lire les images, elle est incapable de résoudre le captcha. Ses courses s'arrêtent net.

Léa devant son laptop. On voit un site sur l'écran, et Léa qui appuie sur la touche de tabulation pour faire avancer le curseur. Le curseur sur la page est indiqué par un cadre rouge qui saute d'un point de menu à l'autre. Un captcha apparaît : une suite de chiffres et de lettres tordues. Le lecteur d'écran annonce : « image vide ! » Léa est confuse.

Le site d'un autre traiteur a remplacé le captcha par un honeypot, un pot de miel. Il s'agit d'un champ de formulaire que seul un bot, c'est-à-dire un programme malveillant, peut voir. En le remplissant automatiquement, le bot se démasque et peut être contenu. Cette fonction permet à tous les clients de poursuivre leurs achats sans fâcheuse interruption et sujette à erreurs. Léa peut passer au paiement tranquillement.

Le site d'un autre prestataire (autres couleurs) : le captcha visuel disparaît. On voit un robot tombe (ou est tombé) dans un pot de miel. Ensuite le formulaire de paiement apparaît avec au bout le bouton avec l'icône « Payer maintenant ». Léa appuie sur la touche « Entrée ».

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 se connecte pour réserver une table dans un nouveau restaurant à la mode, mais il rencontre un problème au moment de vérifier sa réservation. Le texte est petit le contraste entre texte et fond n'est pas assez fort et il n'arrive pas à lire les informations. Même en se rapprochant de l'écran, avec et sans lunettes, il n'y arrive pas.

L'écran de la tablette montre un résumé de texte. Les caractères sont très petits, fins et gris devant un fond blanc.

Le site d'un autre restaurant (différentes couleurs) propose des paramètres d'accessibilité comme la taille du texte, des modes clair et obscur et d'augmentation de contraste. Jean active le mode « haut contraste » et peut maintenant vérifier les détails de sa réservation. Ces paramètres sont

utiles pour tous les clients, car ils permettent d'utiliser un site même dans des conditions de visibilité difficiles, par exemple au soleil ou dans le noir.

Jean tape sur le symbole « Accessibilité » et active le mode « haut contraste ». Le texte devient noir et plus gras, facile à lire. Jean lit et valide en appuyant sur « Valider ».

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 cherche un beau lieu pour son mariage et se réjouit de trouver une vidéo de présentation d'un château. Or, lorsqu'une dame commence à décrire les différents aménagements, elle se rend compte que la vidéo n'a pas de sous-titres. Elle n'entend pas l'audio et loupe d'importantes informations. »

L'écran d'Ana montre une vidéo sur laquelle on voit un château dans un cadre de verdure. Une femme apparaît devant et parle, mais aucun sous-titre s'affiche. Ana est énervée.

Un autre site a implémenté des sous-titres pour toutes ses présentations et offre même des transcriptions complètes. Ana peut maintenant regarder la vidéo avec sous-titres et obtenir toutes les informations nécessaires sans dépendre du son. Les sous-titres conviennent également aux personnes qui regardent des vidéos dans les transports publics ou des environnements bruyants ou silencieux.

Sous la même vidéo des sous-titres s'affichent : « La grande salle accueille jusqu'à 100 personnes... ». Ana sourit et passe à la prochaine vidéo.

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.