>> Bienvenue à tous. Je pense que nous devons encore attendre quelques minutes pour permettre aux gens d'entrer dans la salle. Alors on laissera chanter Romain s'il veut mais.. . Mais tu es en sourdine donc tu ne peux pas chanter maintenant. D'accord. Il semble donc que les gens aient été très - entrés très opportuns aujourd'hui. Bienvenue, tout le monde, à cette combinaison de trois choses que nous faisons aujourd'hui. Je m'appelle Susan that, je suis responsable de la recherche et de l'innovation chez Funka.

Et je vous présenterai bientôt tous nos intervenants d'aujourd'hui. Je voulais juste dire que nous avons aujourd'hui plus de cent cinquante participants de plus de 30 pays, les suspects habituels, tous les États membres de l'UE et l'Amérique du Nord bien sûr, mais aussi l'Inde, le Yémen, le Pakistan et la Serbie, ce qui, je pense, est vraiment sympa alors quelques nouveaux venus dans le gang. Bienvenue à vous tous. Nous sommes - alors commencez par le ménage. Nous devrions -- le chat est ouvert. Mais veuillez utiliser la fonction Q&A si vous souhaitez poser une question pendant le webinaire, vous pouvez poser des questions à tout moment. Mais nous les collecterons et y répondrons en groupe pour ainsi dire. Nous avons une interprétation internationale en langue des signes fournie aujourd'hui ainsi que des sous-titres manuels en anglais et ceux-ci sont présentés sous forme de sous-titres codés, veuillez donc utiliser la fonction CC dans Zoom. Et nous fournissons également une traduction automatique des légendes afin que vous puissiez faire traduire les légendes en plusieurs langues. Et nous fournissons un lien dans le chat vers les sous-titres en anglais si vous souhaitez les avoir séparément de la présentation, mais aussi en cinq langues. Alors, s'il vous plaît, essayons maintenant l'Eurovision des sous-titres. Romain, tu es le premier.

>> (En dialecte).

>> (En dialecte).

>> Et Golfo ?

>> (En dialecte).

>> (En espagnol).

>> (En suédois).

>> Merci. C'était magnifique. Merci à tous, orateurs, d'avoir fourni les langues. Donc -- et maintenant je vais vous présenter. Donc, mon collègue Peter chem menny fera la présentation du sujet principal pour ainsi dire.

Nous avons notre cher ami et agent de politique et directeur adjoint nouvellement marié Alejandro qui apportera les mises à jour de la politique et nous avons pour la fléchette l'université Susanne et le syndicat européen des aveugles Romain Ferretti. C'est un très beau prénom.

Et puis Golfo de Chypre. Bienvenue à tous et vous en saurez plus plus tard. L'ordre du jour d'aujourd'hui, comme je l'ai dit, c'est une sorte de triple chose. Nous le faisons dans le cadre de notre série de webinaires du vendredi gratuits pour tout le monde que nous avons commencé pendant la pandémie et nous continuons. Cela fait donc partie de cette série. C'est aussi la mise à jour de l'accessibilité que nous faisons généralement pour les organisations d'utilisateurs finaux et les personnes handicapées. Et la mise à jour internationale sur l'accessibilité est ce que nous faisons toujours avec le Forum européen des personnes handicapées et nous le faisons tous les six mois pour nous assurer que les organisations d'utilisateurs finaux et les utilisateurs finaux individuels avec ou sans handicap sachent ce qui se prépare dans le monde de l'accessibilité à la fois d'un point de vue standard de réglementation politique mais aussi bien sûr la recherche que nous menons depuis Funka et aujourd'hui nous allons la rendre légèrement différente car nous nous concentrons sur un seul projet au lieu de présenter tout ce que nous faisons actuellement. C'est pourquoi nous avons tant d'orateurs aujourd'hui, mais nous n'avons toujours qu'un sujet important. Ainsi, après la courte pause, nous discuterons d'un projet spécifique lié à l'utilisateur final et validerons certains résultats avec vous. Ce sera donc interactif d'une manière plus spécifique que celle à laquelle vous pourriez être habitué si vous avez déjà consulté ces mises à jour d'accessibilité. Nous sommes donc maintenant dans la phase d'accueil et d'introduction. Nous allons ensuite écouter Alejandro qui fera une mise à jour politique du point de vue du forum sur le handicap, puis nous présenterons le seul projet de cette réunion qui est U power WAD. Utilisez puis une courte pause café.

Ainsi, tout le monde peut s'éloigner du clavier et après cela, nous commençons par la vraie action ici. C'est donc la validation interactive où nous aurons des sondages et des nuages de mots et toutes les autres choses intéressantes. Pour nous assurer que nous obtenons une large perspective de la recherche que nous menons actuellement et comme vous le montrez, nous terminerons par une discussion ouverte avec une séance de questions-réponses basée sur toutes les questions que nous pourrions recevoir du public. C'est donc ce que nous essayons de faire aujourd'hui. Mais je vais commencer comme nous le faisons toujours par une petite présentation de Funka et de ce que nous faisons et en quoi consistent ces mises à jour d'accessibilité. Donc Funka est un petit cabinet de conseil en accessibilité qui a été fondé au milieu des années 90 par les organisations de personnes handicapées en Suède et aujourd'hui nous sommes une entreprise privée. Et nous -- que la société a été créée en l'an 2000. Nous avons des clients dans le monde entier, mais notre siège social est à Stockholm et nous nous concentrons principalement sur le marché européen. Dans la partie conseil de l'entreprise, nous nous concentrons sur l'analyse comme les tests utilisateurs. Nous faisons de la surveillance. Nous effectuons toutes sortes d'audits de cours et de formations, soutenons les gens, donnons des recommandations sur l'accessibilité, ce que font toutes les autres entreprises d'accessibilité. Mais nous avons également une approche légèrement plus large de ce sujet que le marché général. Parce que nous avons aussi un département qui se concentre sur la recherche et l'innovation qui est le département que je dirige actuellement. Et nous menons des projets de recherche et d'innovation nationaux, régionaux, européens et mondiaux afin de nous assurer que nous pouvons identifier de petits détails très spécifiques ou enquêter sur des choses que les gens pensent être intéressantes ou vraiment importantes pour les utilisateurs finaux. Et assurez-vous que nous faisons avancer le marché de l'accessibilité. Nous avons une très longue relation bien sûr avec l'organisation des personnes handicapées et une connexion et une collaboration très étroites à la fois avec les utilisateurs finaux individuels et leurs organisations. Donc, actuellement, nous avons un certain nombre de projets en cours où nous -- qui sont dirigés par une organisation de personnes handicapées ou dirigés par nous où ils ont une position forte dans les projets. Nous sommes également très actifs en ce qui concerne l'élaboration des politiques. Bien sûr la standardisation, quelque chose qui est extrêmement important pour l'accessibilité et où je travaille aussi pas mal. Au niveau européen mais aussi en Suède et en Norvège. Et nous réalisons également des études pour les gouvernements nationaux ainsi que pour la Commission européenne. Et nous sommes également l'un des fiers fondateurs de l'association internationale des professionnels de l'accessibilité et si vous n'êtes pas déjà impliqué ou engagé, veuillez le vérifier.

Parce que c'est une organisation membre. Mais il y a aussi beaucoup de ressources gratuites que vous pouvez trouver sur le site Web. La recherche est donc nécessaire. Plus de recherche est nécessaire même si ce n'est plus un nouveau sujet.

Il y a beaucoup de choses que la société ne sait pas vraiment comment les choses fonctionnent en réalité, quels sont tous les nouveaux gadgets et les choses intéressantes, puis les nouvelles mises à jour, ce qu'elles signifient pour les gens en général, pour tous les consommateurs, mais spécifiquement pour les personnes handicapées. Tant de gens demandent pourquoi nous faisons cela. Nous sommes encore une petite entreprise. Vous ne pouvez pas vraiment gagner de l'argent sur la recherche. Vous espérez juste joindre les deux bouts, mais nous pensons que c'est un investissement extrêmement important à faire et la seule façon selon nous de nous assurer que nous restons à la pointe des connaissances en matière d'accessibilité. Nous avons donc toujours fait de la recherche et nous continuons à faire de la recherche et je pense que nous continuerons à faire de la recherche pendant très longtemps au moins. C'est aussi très amusant. Parce que nous apprenons de nouvelles choses tous les jours. Nos projets peuvent donc se concrétiser à cause de trois choses différentes ou de trois aspects différents. Soit on a une idée. Nous trouvons quelque chose d'intéressant sur lequel nous voulons continuer à en savoir plus ou nous trouvons un obstacle que nous aimerions essayer de résoudre ou de trouver une solution. Cela peut donc être une sorte d'idée interne qui se transforme en projet ou bien sûr, quelqu'un d'autre a une idée et ce sont souvent les organisations de personnes handicapées ou les personnes handicapées qui viennent nous voir et disent que c'est quelque chose qui est vraiment problématique pour nous et nous aimerions le résoudre mais nous n'avons pas les ressources pour le faire nous-mêmes. Pourrions-nous s'il vous plaît collaborer et faire quelque chose ensemble? Cela peut aussi être une université qui vient à nous ou une entreprise privée ou même un secteur public, alors juste quelqu'un d'autre vient nous voir avec l'idée et nous voyons si nous pouvons faire quelque chose ensemble. Bien entendu, les instruments de financement des projets de recherche peuvent également faire l'objet d'un appel spécifique. Où ils demandent à des consortiums de construire quelque chose de spécifique ou de faire une étude ou une enquête spécifique. Donc, parfois, nous pouvons choisir nous-mêmes et parfois nous sommes en quelque sorte poussés dans une direction. Et tout cela est tout aussi important pour nous. Et nous essayons d'avoir un bon mélange des trois. Ainsi, lorsque nous choisissons les projets sur lesquels nous aimerions nous concentrer ou sur lesquels nous aimerions consacrer notre temps et nos efforts, nous avons des critères très spécifiques. Donc, nous recevons beaucoup d'invitations bien sûr et nous disons généralement non à pas mal de choses, ce qui est un peu ennuyeux, mais nous avons un nombre limité de personnes qui peuvent travailler sur les projets et pour nous, il est extrêmement important que les projets nous nous engageons à suivre le même genre de règles ou de critères. Nous voulons donc nous assurer que le projet dans lequel nous sommes impliqués résout un vrai problème. Ça ne devrait pas être juste, aha, nous avons trouvé de l'argent ici et nous pouvons faire quelque chose et ce sont des organisations existantes qui trouvent de l'argent et elles font juste quelque chose pour obtenir de l'argent. Ce n'est pas ce que nous voulons faire. Nous voulons nous assurer qu'il y a un problème, une question, quelque chose d'intéressant que nous pouvons résoudre ensemble. Bien sûr, nous aussi - nous sommes assez pointilleux lorsque nous choisissons les partenaires avec lesquels nous voulons travailler. Nous voulons nous assurer qu'ils sont sérieux et qu'ils ont les mêmes valeurs, etc., et qu'ils sont convaincus que nous pouvons faire du bon travail et qu'il est tout aussi important de savoir que nous pouvons faire partie de la solution. Nous ne rédigeons donc pas de demandes et de propositions pour les autres si nous ne faisons pas partie du projet. Nous ne sommes pas - c'est une autre entreprise, un autre marché. Ce sont de très bonnes entreprises qui peuvent écrire pour vous si vous souhaitez que quelqu'un vous soutienne avec une proposition. Ensuite, il y a d'autres collègues de l'industrie qui peuvent le faire, mais pour nous, nous rédigeons les propositions. Nous pouvons soutenir tout cela, mais à condition que nous fassions également partie du projet lorsqu'il démarre s'il est financé, c'est-à-dire. Et puis nous voulons également nous assurer que nous ne nous engageons dans ce domaine et ne dépensons des ressources que si nous pensons que le projet a le potentiel d'être financé et parce que nous le faisons depuis plus de 20 ans et que nous avons très, très des chefs de projet expérimentés dans l'équipe, nous pensons au moins que nous pouvons sélectionner les projets qui ont le plus de potentiel pour obtenir un financement et nous avons un taux de réussite très élevé, ce qui, je pense, est lié au fait que nous sommes capables de dire non à beaucoup de choses . C'est aussi important pour nous. Sinon c'est juste une perte de temps malheureusement. Et puis ça sonne toujours un peu duveteux, mais tout ce que nous faisons et cela a toujours été le maître mot de ce que Funka a fait et en quelque sorte notre mission ici est que nous voulons contribuer à un monde meilleur pour les personnes handicapées. Il faut donc que ce soit une sorte de bonus pour la victime - les personnes handicapées doivent s'en sortir d'une manière ou d'une autre.

Et dans la recherche que nous effectuons, ainsi que dans les études, les enquêtes et les conseils, nous avons également cette approche centrée sur l'utilisateur. Nous essayons d'être proches des utilisateurs. Cela a été difficile pour nous pendant la pandémie, mais nous avons beaucoup appris sur les tests en ligne, etc. Nous faisons de très nombreux tests utilisateurs. C'est un peu la base de tout. Nous ne voulons rien présenter ni recommander quoi que ce soit avant de l'avoir testé avec de vrais utilisateurs. Nous avons aussi beaucoup de groupes de discussion et dans certains cas, c'est une façon encore plus efficace de prendre des décisions et surtout si la recherche arrive -- si l'implication des utilisateurs intervient très tôt dans le projet. Ensuite, les discussions du groupe de discussion peuvent être tout aussi précieuses que les tests proprement dits. Nous réalisons souvent des entretiens et des sondages. Donc, tendre la main aux différentes parties prenantes pour nous assurer que nous avons leur point de vue et bien sûr c'est - c'est bien d'avoir des entretiens de service. Cela dépend du niveau d'engagement et du nombre de questions que nous voulons poser, etc. Nous pouvons donc utiliser différents outils en fonction de ce que nous sommes censés tester. Et nous croyons vraiment qu'ensemble, nous pouvons changer les choses. Et nous l'avons en quelque sorte prouvé au cours des années où nous avons fait cela et nous sommes toujours à la recherche de nouveaux partenaires, toujours à la recherche de nouvelles idées, alors n'hésitez pas à nous contacter si vous avez des pensées ou des idées ou quoi que ce soit que nous peuvent potentiellement faire ensemble. Nous sommes toujours heureux d'examiner des idées de projets ou des défis que vous aimeriez que nous examinions. Normalement, dans ces mises à jour d'accessibilité, nous avons davantage un point de discussion. Nous avons un peu moins de temps pour cela aujourd'hui. Si vous avez quelque chose que vous aimeriez changer ou enquêter, contactez-nous ou après. Nous vous partagerons également l'e-mail fonctionnel de recherche. Donc, avant de passer à la partie suivante, nous, oui, je pense que nous voulions savoir qui vous êtes avant de faire cela, mais peut-être que nous pouvons garder cela pour plus tard. Demandons à Alejandro de nous donner les dernières nouvelles du côté politique de l'accessibilité.

>> Merci beaucoup, Susanna, merci de nous avoir invités à SCOMBROIN dans cette mise à jour et cet atelier. Eh bien, comme vous le savez, la politique ne se repose jamais.

EDF n'est pas en reste non plus. Le Forum européen des personnes handicapées. Beaucoup d'entre vous savent ce que nous faisons. Nous représentons les personnes handicapées devant l'institution européenne et nous essayons de défendre les droits des personnes handicapées afin de garantir que l'UE respecte la convention commune relative aux droits des personnes handicapées et, comme nous l'avons déjà évoqué dans les mises à jour précédentes, nous constatons que L'accessibilité est l'un des domaines dans lesquels l'UE a finalement rattrapé son retard et met actuellement en œuvre ou est sur le point de mettre en œuvre un cadre juridique très solide pour l'accessibilité. Alors maintenant, tous les pays devraient surprendre l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Je vais parler brièvement des priorités. Nous avons devant nous dans les mois à venir. Sur le terrain de l'accessibilité qui est évidemment très largement dominé par la transposition de la loi européenne sur l'accessibilité qui devrait s'achever d'ici juin.

Donc déjà ce mois-ci. D'ici la fin de ce mois, le 28 juin. Donc, à cette date, tous les États membres devraient avoir - devraient avoir transposé la législation internationale de la directive européenne soit pour introduire de nouvelles lois soit pour adapter les lois existantes qu'ils avaient - qui pourraient concerner l'accessibilité des projets et des services. Comme vous le savez, la loi sur l'accessibilité a un élément très important. Ainsi, le champ d'application couvre une grande variété de politiques et de services dans le domaine allant des ordinateurs et des systèmes d'exploitation aux livres électroniques, aux services bancaires en ligne, au commerce électronique ou, fondamentalement, à tout site Web ou application mobile qui souhaite vous vendre l'un des produits ou prestations de service. Les guichets automatiques et les terminaux de paiement, c'est donc un champ d'application très ambitieux pour - en ce qui concerne les technologies, mais pas tellement sur d'autres aspects tels que l'environnement bâti. Donc, ce FED, nous avons produit une boîte à outils et nous avons également des ressources sur notre site Web sur la façon dont les États membres peuvent tirer parti de la loi sur l'accessibilité et même aller au-delà s'ils le souhaitent. Mais malheureusement, ce que nous entendons de nos membres au niveau national, c'est que les pays sont malheureusement plus concentrés sur la compréhension des exceptions et les longues phases de mise en œuvre qui sont envisagées en mode directif et comment ils peuvent soutenir la mise en œuvre et un véritable changement dans la vie quotidienne. des personnes handicapées. Nous ne voyons pas tous des exemples négatifs, mais il y a toujours cet inconvénient de la législation dans laquelle les associations doivent avoir lieu au niveau national et nous craignons que de nombreux pays soient en retard par rapport à cette échéance et qu'ils aient besoin d'ouvrir une procédure administrative pour vérifier s'ils ont transposé complètement cette législation européenne au niveau international et s'ils l'ont fait de manière correcte. Donc, en faisant ce processus au cours des prochaines années jusqu'à ce que la loi sur l'accessibilité ait un impact sur les dispositions qui commencent à s'appliquer, c'est-à-dire 2025. Au cours de cette année, nous avons une autre étape sur laquelle nous travaillerons ensemble et je vous encourage à vous impliquer. Et c'est la standardisation. La loi européenne sur l'accessibilité a une annexe dans laquelle nous avons toutes les exigences, mais ensuite - ce sont les exigences obligatoires, il n'y a donc aucun moyen pour les entreprises - ou le secteur public de les contourner. Mais pour -- étant donné que ces exigences sont fonctionnelles. Cela signifie qu'ils n'expliquent pas spécifiquement comment se conformer aux normes techniques et c'est pourquoi la commission lancera ce qu'on appelle un mandat de normalisation. Une demande de normalisation aux organisations européennes de normalisation pour développer six normes. Et ces normes en se conformant à ces normes ou en suivant ces normes qui restent volontaires mais bien au final elles seront super utiles pour les entreprises et les administrations publiques, tout le monde sera certain que vous serez en conformité avec la législation. C'est ce que signifie une norme européenne harmonisée. Nous aurons donc ces années pour développer ces six normes, une sur les TIC qui est la norme européenne comme nous l'avons également pour la directive sur l'accessibilité du web. Nous réviserons cette norme pour nous assurer qu'elle est conforme à tous les produits et services du champ d'application de la loi et à toutes les exigences de l'annexe de la loi sur l'accessibilité. Nous allons également réviser la norme européenne sur l'environnement bâti alors qu'il s'agit d'une clause volontaire dans l'acte européen d'accessibilité. Les pays peuvent inclure cette configuration internationale, nous mettrons donc également à jour la norme d'environnement bâti. Nous mettrons également à jour la norme européenne sur la conception pour tous, qui est essentiellement une norme permettant à tout type d'organisation d'appliquer une approche de conception universelle ou, comme nous l'appelons en Europe, une approche de conception pour tous pour atteindre de meilleurs résultats en matière d'accessibilité. Et pour étendre l'étendue des utilisateurs de leurs services de produits de tout ce que cette organisation entreprend. Nous aurons donc ceci -- la révision de ces trois normes. Les TIC, l'environnement bâti et le design pour tous et nous développerons également trois nouvelles normes. Qui sont sur l'information -- sur l'information non-TIC. C'est-à-dire des informations non numériques. Les informations que vous pouvez trouver écrites dans le produit lui-même, par exemple, pensez, par exemple, à un guichet automatique. Ou dans les emballages du produit ou dans le cadre du service. Donc ça va être développé, cette norme sur -- les informations non-TIC. Une autre nouvelle norme sur les services d'assistance, c'est-à-dire les services destinés aux clients de produits et services lorsque vous achetez un produit et -- ou contractez un service et que vous disposez de ces services qui vous assistent en tant que client, en tant que client, il y aura une norme pour rendre ces services de soutien accessibles. Et enfin très important aussi, le -- un nouveau goudron sur l'accessibilité au numéro d'urgence unique européen 112 car à jour malheureusement le numéro d'urgence 112 n'est pas accessible de manière commune à travers l'Europe. Nous avons des pays qui ont développé certaines solutions, mais lorsque vous voyagez à travers l'UE, si vous êtes sourd ou si vous avez des difficultés à parler, par exemple, vous ne pouvez pas appeler -- ou vous ne savez même pas comment appeler les services d'urgence. Et cela garantira que nous disposons d'une solution accessible et commune dans toute l'Europe. C'est très important. Nous travaillerons donc à l'élaboration de ces normes et je vous encourage tous à vous impliquer soit au niveau national.

Ou au niveau européen en nous contactant. A Funka aussi ou à l'association des représentants des consommateurs dans la normalisation. C'est donc pour la loi européenne sur l'accessibilité. J'ai brièvement évoqué la directive sur l'accessibilité du web dont l'évaluation est sur le point de se terminer. Nous attendons le rapport final de la commission. Et nous verrons comment la commission évalue les premières années du directeur de l'accessibilité du Web qui, comme nous le savons, est celui qui veille à ce que les sites Web et les applications mobiles du secteur public soient accessibles aux personnes handicapées. Ensuite, aussi, et maintenant, je passerai aux mises à jour plus brèves sur d'autres politiques. L'Union européenne est très fière d'établir une norme pour le domaine numérique. Comme beaucoup d'entre vous le savent. Et trois projets de loi très importants sont en cours de discussion en ce moment. L'un est la loi sur les services numériques. Un autre est la loi sur les marchés numériques. Ces deux législations s'attaquent essentiellement à la plate-forme numérique telle que la sécurité et les services intermédiaires en ligne, etc., ainsi qu'aux contrôleurs d'accès. Les grands acteurs comme Amazon ou Facebook et ainsi de suite et alors que la loi sur les marchés numériques, l'accord final, inclut l'accessibilité parce que nous -- avec le parlement, nous nous assurons qu'ils ont fait référence à la loi européenne sur l'accessibilité pour assurer la cohérence. Malheureusement, la loi sur les services numériques, ce que nous avons entendu des décideurs politiques, c'est que l'accord final est tombé vraiment, vraiment en deçà de nos attentes car ils ont laissé l'accessibilité comme un aspect de bonne conduite, donc ce serait au bon vouloir des entreprises de plateformes numériques pour rendre leurs services accessibles. Nous pensons qu'avec l'acte européen sur l'accessibilité, avec cette base juridique solide, nous devrions toujours nous référer à l'acte parce que nous aurons tous les éléments pour assurer au moins un niveau commun d'accessibilité dans l'ensemble du secteur numérique. Nous devrons donc voir comment le le parlement et le conseil -- s'ils adoptent cet accord préliminaire et malheureusement l'un des deux l'est -- n'a pas l'air bien mais nous n'avons pas encore vu le texte final, définitif. Le troisième ou le gros texte législatif dans le secteur du numérique est évidemment l'intelligence artificielle. L'UE a présenté la première législation sur l'intelligence artificielle que nous avons à nouveau appelée l'UE à inclure l'accessibilité comme une obligation et d'autres aspects liés à l'utilisation potentielle de l'intelligence artificielle pour la présence d'un handicap. Nous savons tous que certains algorithmes peuvent discriminer les personnes handicapées. Nous essayons donc de convaincre les décideurs politiques de mettre les droits fondamentaux au centre de cette loi sur l'intelligence artificielle. Cela ne fait que commencer, donc je ne peux pas vous dire quel sera le résultat final, mais nous travaillerons en étroite collaboration avec le Parlement et avec certains États membres pour garantir l'accessibilité.

Et les droits fondamentaux seront pris en compte. Dans la législation. Une petite bonne nouvelle également est que cette semaine, comme beaucoup d'entre vous l'ont vu, l'UE a adopté la directive universelle.

Dans lequel nous avons écouté légèrement impliqué. Nous pensons qu'avoir une charte universelle sera aussi plus facile à utiliser pour les personnes handicapées car elle sera plus facile à utiliser pour tous les consommateurs nous avons soutenu cette proposition de l'union européenne puis un autre règlement qui progresse.

Il s'agit de l'identification numérique qui, comme beaucoup d'entre vous le savent, souvent l'identification en ligne dans les services numériques est souvent l'endroit où nous trouvons les obstacles les plus difficiles lorsque vous devez vous connecter, vous devez en émerveiller quelques-uns vous-même et ainsi de suite.

Alors dans ce nouveau règlement, heureusement la commission nous écoute enfin et inclut d'emblée une référence à la loi sur le handicap. Et la proposition est là. ID numérique, mur numérique permet. Ils devraient venir jouer.

Nous n'avons pas besoin d'en faire la promotion. Il était déjà inclus, nous gardons donc un œil sur le règlement afin qu'il ne se perde pas dans les négociations et en tant que points finaux. Je me contenterai d'évoquer une grande initiative phare de la stratégie handicap. Qui est la création d'un centre d'accessibilité. C'est ce qu'on appelle un centre européen accessible. Cela est venu à cause d'une proposition d'EDF dans laquelle nous les avons appelés à créer une nouvelle agence européenne. Semblable à ce qu'ils ont aux États-Unis. L'U.S. arrondissement d'accès dont nous avons vu qu'il est crucial de faire avancer la mise en œuvre de la législation sur l'accessibilité.

Ainsi, le travail que les États-UnisAccess Board a fait aux États-Unis a été vraiment critique et vraiment fondamental pour l'avancement de l'accessibilité et nous voulions voir une agence similaire maintenant que nous avons toutes ces réglementations auxquelles je faisais référence dans l'UE. Nous croyons qu'une agence serait tout à fait sensée. Néanmoins, la commission n'a pas pu proposer une agence parce qu'elle dit qu'elle n'a pas de base légale pour cela, donc à la place, elle propose un centre de connaissances ou un centre de recherche et elle lancera un appel d'offres en juillet qui se clôturera d'ici l'été et, espérons-le, d'ici octobre obtiendra un entrepreneur pour diriger les travaux de ce centre qui, à la fin, sera comme un projet financé. Nous pensons environ trois millions par an et pour vraiment soutenir les États membres et la communauté. Ainsi le mouvement handicap mais aussi l'industrie pour les mettre en relation avec des professionnels de l'accessibilité afin de créer des communautés de pratique. Pour créer des boîtes à outils, des formations, des bibliothèques de ressources, pour vraiment soutenir la mise en œuvre de toute cette législation sur l'accessibilité à laquelle je faisais référence. Nous espérons donc que ce centre sera le plus efficace possible. Malheureusement, il n'aura pas les compétences qu'aurait eues un organisme de réglementation. Mais néanmoins, je crois que c'est une très bonne idée. C'est un très bon investissement dans la mise en œuvre de toute cette législation, car une chose est d'obtenir une très bonne législation, mais une autre chose est en fait d'apporter un changement. Nous espérons donc que ce centre nous soutiendra et aidera les États membres et l'industrie à vraiment progresser dans le domaine de l'accessibilité. Je le laisserais juste là. Il y a un autre plan important à venir dans un proche avenir. Espérons que dans les semaines à venir, car en fait, il a été promis pour l'année dernière un plan d'action pour l'accessibilité du Web par l'UE, donc la commission était censée présenter le plan d'action pour l'accessibilité du Web l'année dernière, mais ils sont en retard. Et cela améliorera l'accessibilité du site web de l'UE, des outils de l'UE comme, par exemple, les outils que nous utilisons pour la consultation publique. Donc, la présence sur les réseaux sociaux, les communications avec les citoyens, etc. Nous espérons donc que ce plan sera au moins aussi bon que le -- ou -- bien sûr, avec le même niveau d'accessibilité que la directive web pour la loi européenne sur l'accessibilité, mais nous espérons que l'UE investira également. Ce sont donc les mises à jour les plus importantes dans le domaine de l'accessibilité numérique, mais si quelqu'un souhaite poser une autre question ou tout autre domaine, je ferai de mon mieux pour y répondre. Merci.

>> Merci, Alejandro, c'était beaucoup d'informations.

>> Comme toujours.

>> Mais très bien. Très venu -- mise à jour complète.

Nous n'avons pas encore de question dans le chat ou le Q&A. Nous allons continuer et revenir vers vous. Peut-être que les gens ont besoin de digérer un peu et de revenir. Vous êtes invités à poser des questions. J'espère que tu es avec nous tout le temps, Alejandro, pour que nous puissions revenir vers toi. Parfait. Alors passons à autre chose. Avec le sujet le plus important d'aujourd'hui, le sujet de recherche d'aujourd'hui est le pouvoir des utilisateurs, le directeur de l'accessibilité Web. Le projet UPower WAD et nous l'avons déjà mentionné, ce sera donc une petite réputation pour ceux qui l'ont. Nous avons l'Université de Dortmund, l'Union européenne des aveugles, le centre de synthèse, Funka et nous travaillons également avec le Forum européen des personnes handicapées en tant que partenaire associé, ce qui couvrira non seulement les membres de l'Union européenne des aveugles, mais également tous ceux de l'institution.

Celle-ci est financée par le programme eRAS must + et se poursuivra jusqu'en 2023.

Le contexte de ce projet est vraiment les procédures d'application de la directive sur l'accessibilité du Web et la directive est en quelque sorte basée sur trois piliers, le premier étant la surveillance. Dans chaque -- dans chaque État membre, il y a une agence de surveillance. Qui contrôle que tous les organismes du secteur public qui relèvent du champ d'application de la directive font ce qu'ils doivent faire. C'est une sorte de police du haut.

Et l'autre pilier est la déclaration d'accessibilité et c'est une auto-déclaration. Chaque portée du corps doit déclarer son état d'accessibilité.

Et c'est très bien, non seulement parce que cela aide les utilisateurs et les agences de surveillance à savoir ce qui se passe, mais aussi en obligeant les organismes du secteur public à connaître et à comprendre leur niveau d'accessibilité, sinon vous ne pouvez pas en faire rapport, vous ne pouvez pas fournir de déclaration. C'est donc un élément pédagogiquement très important. Mais mon préféré et le genre de raison de ce projet est le mécanisme de rétroaction. C'est là que les utilisateurs finaux ont le droit de fournir des commentaires si l'utilisateur final avec ou sans handicap trouve quelque chose qui n'est pas accessible. Sur le site Web ou dans l'organisme du secteur public. Il existe une exigence légale selon laquelle il devrait y avoir un moyen de fournir des commentaires et si ces commentaires ne sont pas répondus de manière appropriée et en temps opportun, l'utilisateur peut escalader la course et déposer une plainte officielle et ce sera plus légal action. L'idée est que l'utilisateur et l'organisme du secteur public doivent fonctionner correctement. Ensuite, les utilisateurs ont le pouvoir, d'où le nom de ce projet et aussi les organismes du secteur public obtiennent des conseils plus ou moins gratuits car ils apprennent quels sont les problèmes et ensuite ils peuvent s'assurer de résoudre le problème et nous n'avons pas besoin de cette législation traiter. Nous pouvons le faire d'une manière directe. Je pense donc que c'est vraiment une pièce importante du puzzle. Et ce n'est que si ces trois piliers fonctionnent ensemble que la directive sera couronnée de succès. Et j'ai participé à la révision de la directive sur l'accessibilité du web qu'Alejandro a mentionnée et nous avons vu que la surveillance fonctionne bien. Les déclarations d'accessibilité sont plutôt correctes. Mais les commentaires manquent encore beaucoup et c'est pourquoi nous menons maintenant ce projet pour nous assurer que nous comblons l'écart ici et rendons les commentaires plus visibles. Donc, ce que nous avons trouvé, le forum de recherche sur le handicap l'a fait, mais de nombreux utilisateurs ne sont toujours pas conscients de ce droit de fournir des commentaires ou vous avez peut-être essayé de donner des commentaires plus tôt dans les jours et n'avez reçu aucune réponse ou n'avez pas été bien traité, vous ne sais pas qu'il s'agit d'un nouveau niveau de vos droits à le faire. Et nous constatons que le mécanisme de rétroaction n'existe pas du tout. Ou ils sont assez difficiles à trouver. Et même si vous les trouvez, ils peuvent être très difficiles à utiliser, ce qui constitue bien sûr également un obstacle pour l'utilisateur final. Et puis c'est vraiment un problème pour l'organisme du secteur public. Même si, en tant qu'experts en accessibilité, vous pensez que tout le monde sait qu'il a un problème. Même les organismes du secteur public qui essaient de faire de nouvelles choses. Cela ne comprend pas vraiment quel est le problème. Peut-être que leur fournisseur prétend que cela est accessible mais peut-être pas accessible ou qu'il vient de faire des tests mais pas avec les utilisateurs finaux. C'est là que le corsage du secteur public essaie de faire une bonne chose.

Et ils se sentent toujours et si personne ne leur dit que c'est un problème, peut-être qu'ils ne le savent pas. Ce n'est pas qu'ils sont paresseux, il se peut qu'ils ne le sachent pas et s'ils peuvent alors se faire rappeler ou signaler cela, alors c'est vraiment un cadeau. Le feedback est un cadeau et doit être traité comme tel. Que les organismes du secteur public obtiennent un retour d'information, ils ont parfois du mal à interpréter et à agir sur les problèmes. Parfois, il est difficile de comprendre quel est le problème pour l'utilisateur, surtout si vous n'avez pas les connaissances en matière d'accessibilité et qu'il y a des défis dans tout cet écosystème pour que cela fonctionne. Nous avons pensé que nous devions faire quelque chose pour nous assurer que cela s'améliore parce que nous pensons que c'est une excellente opportunité à la fois pour les utilisateurs finaux, pour l'autonomisation des utilisateurs et pour le bénéfice des organismes du secteur public et si nous pouvons en faire un bon cercle d'activités, la directive aura beaucoup plus de succès. Le projet consiste donc vraiment à comprendre les besoins du point de vue de l'utilisateur final. Et puis créer des outils. Afin que nous puissions soutenir les utilisateurs. Parce que bien sûr, chaque utilisateur peut dire que votre site Web est nul. C'est absolument autorisé et faites-le si c'est ce que vous pensez, mais cela ne résoudra probablement pas vraiment le problème. Donc, des commentaires un peu plus constructifs peuvent être plus efficaces. Nous voulons également soutenir le propriétaire du site Web ainsi que les organismes du secteur public, car ils doivent s'assurer de la meilleure façon de gérer les commentaires et de les fournir d'une meilleure manière que nous avons vu des exemples qui ne sont pas utiles pour les utilisateurs ou font c'est vraiment difficile. Nous voulons donc nous assurer que les utilisateurs et les propriétaires de sites Web sont pris en charge ici. Le projet va fournir des lignes directrices sur la façon de fournir des commentaires et également un mécanisme de rétroaction qui fonctionne bien et nous créons également une boîte à outils au sein du projet. Et maintenant, nous aimerions avoir de vos nouvelles. Donc, juste avant de passer à la courte pause, et avant que je laisse à mon collègue, Peter, le soin de passer en revue les sondages et les nuages de mots et tout ce pour quoi nous vous demandons de nous soutenir, je voudrais demander à Evan de partager le premier sondage. Pour interpréter vos réponses aujourd'hui, nous avons besoin de savoir qui vous êtes. Nous vous demandons donc qui vous représentez ou quel groupe d'utilisateurs, quel type de partie prenante vous représentez aujourd'hui et bien sûr ce n'est pas parfaitement scientifique et il pourrait y en avoir plus -- il pourrait y en avoir beaucoup, bien sûr, ici, mais essayez de choisir a -- la représentation des parties prenantes qui convient le mieux. Et nous attendrons simplement que cela s'arrête pour que nous sachions que la plupart des gens ont voté. Alors maintenant, nous avons encore des participants qui arrivent. Je vais donc vous accorder quelques secondes de plus. Je pense qu'on va s'arrêter ici. Et partagez les résultats. Donc -- Ewa, notre -- pouvons-nous voir les résultats maintenant ? Je ne suis pas toujours vraiment sûr de ce que je partage. Nous pouvons donc voir ici que la plupart des personnes en ligne aujourd'hui proviennent de l'organisme du secteur public. Donc 25 %. Et puis nous avons des organisations de personnes handicapées, d'autres ONG et des sociétés expertes en accessibilité et, désolé, l'université et la recherche 18 %. C'est le numéro deux. Et puis les organisations de personnes handicapées, 13%. Et les experts en accessibilité ou les entreprises expertes en accessibilité et les ONG sont au même niveau, 10 %. Les utilisateurs représentent 8 % et les autres secteurs privés représentent 5 %, puis les entreprises généralistes des TIC représentent 2 %, ce qui est très utile pour nos statistiques et les recherches que nous effectuons. C'est bien que nous ayons une bonne répartition, je pense, dans cet atelier et avec cela, je vous laisse pour la pause-café et je pense que c'est maintenant plus ou moins 10 contre 2, alors prenons une pause-café d'environ sept minutes. Éloignez-vous de votre clavier afin d'être frais lorsque nous reviendrons à 5 à 2 et Peter vous expliquera les résultats, les sondages et les nuages de mots. Alors à bientôt..

>> D'accord. Bonjour et bienvenue. J'espère que vous pouvez m'entendre.

>> Oui.

>> Génial. Alors après cette pause café, commençons à nous pencher sur la validation du nouveau projet de panel. Alors maintenant, vous savez ce qu'est le mécanisme de rétroaction, mais peut-être qu'avant aujourd'hui, tout n'était pas clair. Ainsi, lorsque nous vous posons des questions sous forme de sondages et de nuages de mots et que nous aimerions que vous essayiez d'y répondre avec vos connaissances antérieures. Donc, si vous avez déjà appris quelque chose aujourd'hui, essayez de mettre cela de côté et de répondre sans être influencé par cela à ce stade, donc dans cette session, nous aimerions que vous nous parliez de votre expérience. Et nous aimerions voir comment votre expérience est ensuite comparée à ce que nous avons appris jusqu'à présent dans ce projet. Nous savons que le mécanisme de rétroaction n'est pas souvent utilisé. Et il a des raisons différentes. Ainsi, dans un premier temps, nous essayons de savoir auprès des utilisateurs, à l'aide de quelques entretiens, sur leurs connaissances et leurs préférences concernant le mécanisme de rétroaction, que savent-ils ? Quelles connaissances ont-ils pour fournir des commentaires exploitables et quelles sont également leurs préférences ? Ainsi, lorsqu'ils utilisent le mécanisme de rétroaction, y avait-il quelque chose que vous n'aimiez pas et quelque chose qu'ils aimeraient avoir. Et puis nous regarderons dans la prochaine étape vers l'autre côté, pour ainsi dire, vers les organismes du secteur public et nous aurons une enquête dans la prochaine partie de ce projet pour examiner les pratiques existantes. C'est bien de dire que ça devrait être du même côté. Nous espérons donc qu'avec ce projet à la fin de ce projet, nous pourrons recommander, obtenir vos recommandations et fournir des lignes directrices qui aideront à la fois les utilisateurs et le secteur public à se définir et à faciliter la fourniture et l'obtention de commentaires et leur utilisation. . Nous allons donc essayer de relier les points. L'accessibilité consiste donc à ne pas avoir d'obstacles et les propriétaires de commentaires des utilisateurs aident à y parvenir. Notre première question est, quelles sont les sortes -- donc le premier sondage est quels sont les obstacles auxquels vous faites face le plus souvent, le plus souvent ? Voilà donc je vais le lire à voix haute, donc la question est de savoir quels sont les obstacles auxquels vous êtes le plus souvent confrontés et nous avons ici une liste basée sur nos recherches précédentes. Il peut s'agir de navigation, d'en-têtes, de texte, de liens, d'images, de tableaux, de formulaires, de vidéos, de documents et autres. Si vous pouvez en choisir plus d'un - et si c'est un autre, veuillez indiquer dans le chat quel était l'obstacle auquel vous avez été confronté. Bon, je vais attendre encore un peu.

>> Jusqu'à présent, c'est assez proche. Nous n'avons pas encore de gagnant clair.

>> Oui, donc - nous avons un peu plus de navigation que les autres. Et où il est fait à 63% pour être plus. Je vais -- dans deux minutes, je pense que nous devrions terminer, donc si vous voulez en ajouter, faites-le. D'accord. Oui. Alors je pense qu'on va arrêter. Nous avons 47 réponses. Je pense qu'on peut fermer le sondage. Et, oui, donc ce que nous avons appris dans différentes recherches, c'est que cela dépend beaucoup des réponses ici. Selon les utilisateurs, le groupe d'utilisateurs qui sont plus ou moins représentés. La navigation est généralement loin devant, donc ici aussi. Quoi - je vois aussi dans le chat entrant. Ainsi, la navigation est généralement en haut, puis, selon les groupes d'utilisateurs les plus représentés, il peut s'agir d'images ou de vidéos, par exemple. Donc c'est - cela montre aussi qu'il n'y a généralement pas de tendances ici et c'est - nous devons avoir l'accessibilité pour tout cela et pour tous les groupes d'utilisateurs.

>> Je pense que cela montre vraiment exactement ce que d'autres recherches montrent, c'est donc la navigation, les formulaires et les documents. Ce sont les trois premiers à chaque fois et ce sont les trois premiers même ici, donc je pense que c'est vraiment quelque chose qui se reproduit et quelque chose que tout le monde peut-être qui travaille avec l'accessibilité sait aussi pourquoi je pense. La navigation est très complexe. Cela a à voir avec la conception, la technologie d'assistance, une pièce très large du puzzle pour que la navigation fonctionne. Avec les formulaires, nous savons que nous avons également des problèmes techniques. Ils peuvent être complexes à faire et nous avons des auteurs web qui font des erreurs dans le formulaire et nous avons des difficultés à comprendre le formulaire même si c'est techniquement correct et avec des documents bien c'est le gros problème que nous avons avec, je ne sais pas combien de milliards de PDF inaccessibles dans lesquels nous devons creuser en Europe. Cela montre que c'est la même chose, cela valide vraiment les recherches précédentes d'une très bonne manière et dans le -- dans le chat, nous avons des vidéos qui reviennent plusieurs fois. Je ne sais donc pas si ces personnes ont également voté, mais des vidéos arrivent et contrastent également - des images de contraste de couleur avec du texte et un mélange de tout est également une réponse dans le chat, donc cela montre que nous avons collecté besoins ou obstacles des utilisateurs très similaires dans les projets précédents et également ici. Et nous avons également une question du public si les résultats des sondages seront partagés publiquement sous forme de rapport ou d'article ou sous une autre forme et qu'il s'agit de projets financés par l'État, donc le résultat du projet sera public et nous mettrons à jour notre petit projet page Web que nous avons sur le site Web de Funka avec le genre de petites mises à jour au cours du processus du projet. Donc, oui, ce sera public.

>> Merci, Suzanne. Je vais donc fermer et partager le sondage. Et passer à la zone suivante consiste à utiliser le mécanisme de rétroaction. Ce que nous avons appris jusqu'à présent, c'est qu'il n'est pas à la hauteur de son potentiel. Beaucoup plus d'utilisateurs pourraient et devraient l'utiliser.

C'est ce que ce projet est sur le point de voir comment nous pouvons organiser cela. Il y a diverses raisons à cela. Peut-être que les utilisateurs ne sont pas conscients ou qu'ils sentent qu'ils manquent de commentaires sur le partage des connaissances ou qu'ils ne sont peut-être pas motivés. Voici notre prochain sondage. Qui vous poserait des questions sur votre expérience, si vous avez déjà utilisé le mécanisme de rétroaction et si non, pourquoi ? Ici, vous ne pouvez en choisir qu'un dans cette liste et les options de réponse sont oui, souvent. Oui, mais pas plusieurs fois. Non, car je n'étais pas au courant. Non, je ne l'ai pas trouvé. Non, je le voulais, mais il y avait des problèmes d'accessibilité. Non, je ne l'ai pas fait, je le voulais mais c'était trop difficile à utiliser. Non, je ne savais pas comment expliquer mon problème. Non, je ne veux pas vraiment donner de commentaires. Non, je n'en ai jamais eu besoin. Et encore une fois, autre, si vous avez une autre option qui n'est pas ici, veuillez l'écrire dans le chat..

>> Je voudrais ajouter puisque nous avons tellement de gens du secteur public ici, pourriez-vous ajouter dans le chat ce que vous ressentez. Parce que vous êtes aussi des consommateurs. Vous êtes aussi des visiteurs et aussi des humains.

Donc, évidemment, au moins, donc si vous avez des aspects de ce qui vous inciterait à utiliser le -- ce n'est pas seulement que vous fournissez le mécanisme de rétroaction, mais vous avez peut-être également trébuché sur des sites Web ou des applications qui ne fonctionnent pas parfaitement bien, alors n'hésitez pas libre de partager tout type de réactions spontanées du point de vue de l'utilisateur, même si vous êtes ici aujourd'hui en tant que représentant de l'organisme public.

>> Ouais. Merci. Jusqu'à présent, nous avons beaucoup de oui. Et nous avons aussi un non, je n'en ai jamais eu besoin. Et donc, oui, ce que nous avons vu dans ce projet jusqu'à présent, c'est que pendant que nous avons des entretiens et que ceux qui voulaient participer à des entretiens, ils pourraient en avoir plus ici également. Les utilisateurs qui connaissent le mécanisme de rétroaction pourraient être plus représentés que d'autres utilisateurs qui en savent moins ou, désolé, en sont moins conscients et nous sommes donc à 70% je pense que nous pouvons fermer le sondage. C'est intéressant. Donc nous -- nous nous concentrons un peu plus sur les barrières de rétroaction. Alors pourquoi les gens n'ont pas utilisé le mécanisme de rétroaction. La plupart d'entre eux étaient --

>> Je pense que vous devez dire quelque chose sur les résultats.

>> Ouais. D'accord. Nous en avons donc beaucoup, 41% qui l'ont utilisé. Eh bien, ce n'est pas nécessairement beaucoup, mais c'est - c'est plus que, vous savez, ce que l'on a vécu de ce côté-ci, d'autres projets et recherches. Et, oui, puis ceux qui ne l'ont pas utilisé, non, je n'en ai jamais eu besoin. Je pense que, eh bien, nous avons aussi des participants pour -- des participants d'organismes du secteur public, donc des personnes et d'autres entreprises, du secteur privé, du secteur public qui pourraient ne pas avoir besoin -- donc qui pourraient ne pas rencontrer d'obstacles. Ils n'ont pas de déficiences, alors quoi - le high est non, je n'en étais pas conscient, ce qui correspond à notre expérience et le non, je ne pouvais pas le trouver aussi. Nous avons également appris que de nombreux sites Web n'ont pas encore de déclarations d'accessibilité, il est donc difficile de trouver le mécanisme de rétroaction qui devrait être disponible à partir de là. Et le plus intéressant je pense est le non, je ne savais pas comment expliquer mon problème qui est aussi dans le chat. Donc - et c'est l'un des objectifs de ce projet est de responsabiliser les utilisateurs. Donc, si vous avez un problème alors -- et vous pouvez trouver le mécanisme de rétroaction, alors vous partagez simplement quel que soit votre problème. Ce que tu n'as pas pu faire. Il n'est pas toujours nécessaire de fournir les termes techniques ou de l'expliquer au -- du point de vue technique. Il est important que vous expliquiez votre expérience et ensuite - et où cela s'est produit, puis l'organisme du secteur public devrait le suivre et ensuite le résoudre à notre avis. Alors --

>> Je pense - pour moi, la réponse la plus importante ici vient du chat. Parfois, je pense que c'est de ma faute. Si je n'ai pas pu l'utiliser. Je pense que c'est l'élément le plus problématique ici et ce que nous essayons vraiment d'atténuer avec ce problème, c'est que les utilisateurs ont souvent l'impression que j'ai fait une erreur -- ou je ne sais pas si c'est moi TOR -- ou le site Web ou l'ordinateur .

Il y a tellement de pièces. Nous aimerions encourager les utilisateurs à fournir des commentaires et si ce n'était pas la faute du propriétaire du site Web, ce n'est pas vraiment le problème, mais veuillez utiliser le mécanisme car c'est extrêmement important. C'est aussi une perspective très importante de ce que vous tournez souvent vers vous-même à la place.

>> Ouais. Ce n'est jamais de votre faute, donc ce que nous avons trouvé dans le projet est le -- j'avais été -- je n'étais pas au courant ou je ne pouvais pas trouver le mécanisme de rétroaction. Ensuite, certains d'entre eux ont dit que -- certains utilisateurs ont dit que ce n'était pas accessible, alors ils ont abandonné ou c'était trop difficile à utiliser dans la langue ou la structure. Certains ne voulaient pas en raison de l'expérience précédente de ne pas obtenir de réponse. Par exemple. Et puis là encore, certains ont dit qu'ils ne savaient pas comment faire. Donc, ce que nous avons obtenu ici est partiellement conforme et les principaux problèmes sont également présentés dans le sondage.

>> Et il y a aussi une autre chose intéressante dans le chat, c'est d'être anonyme qui est aussi parfois un problème ou quelque chose que les utilisateurs prétendent qu'il est important de pouvoir être anonyme et c'est très compréhensible et peut-être très important. D'un autre côté, si les utilisateurs sont anonymes, alors le mécanisme et la procédure autour de la directive ne fonctionnent pas vraiment parce que l'idée avec le retour d'information est que l'organisme du secteur public va répondre au retour d'information et vous pouvez résoudre le problème. Si vous ne leur dites pas qui vous êtes, qui peuvent-ils vous parler et résoudre ce problème et comment savez-vous qu'ils n'ont pas répondu afin que vous puissiez aggraver le problème, donc c'est vraiment - je ne dis pas que c'est un mauvaise idée de fournir un moyen de donner des commentaires anonymes bien sûr. C'est - c'est - je pense que c'est une idée importante pour de nombreuses raisons, mais ce n'est pas non plus vraiment la façon dont ce mécanisme est censé fonctionner dans la directive. C'est donc vraiment un équilibre et bien sûr, comme toujours, le mieux est de fournir plusieurs façons, plusieurs formes, plusieurs formats. C'est la manière la plus accessible de le faire. Et Peter, pouvons-nous continuer? N'importe quel je.

.

>> Je suis revenu. Nous allons passer à la question suivante. Nous avons préparé un nuage de mots.

À propos de ce que les commentaires devraient inclure. Vous pouvez voir le lien dans le chat. Et vous pouvez cliquer sur le lien et vous pouvez taper vos réponses. Donc, la question ici est de savoir ce que vous pensez qui devrait être inclus dans les commentaires donnés et nous avons également des organismes du secteur public, nous sommes donc très intéressés par votre point de vue sur ce que vous aimeriez recevoir dans un commentaire. Pour que vous puissiez y réagir et ensuite résoudre le problème. Il vous suffit donc de saisir vos réponses, puis de les envoyer et elles apparaîtront à l'écran. Expérience européenne. Vidages d'écran, pour montrer exactement une pièce jointe. Expérience utilisateur. Oui, nous entrons donc dans la partie technique de ce qui est utilisé et quoi. La technologie d'assistance. Je vais arrêter de le lire, pour ne pas vous influencer un peu.

>> Nous avons donc également dans le chat que le problème est peut-être le manque d'instructions plus détaillées sur la façon de fournir ces commentaires. Donc, et je pense que c'est aussi quelque chose que nous avons trouvé et quelque chose que nous allons certainement collecter lorsque nous aurons collecté les meilleures pratiques et essayer de nous assurer que nous fournissons également des conseils. Il est vraiment important que les utilisateurs obtiennent suffisamment de soutien pour -- ou des instructions sur la façon de procéder. Et aussi je voulais commenter un commentaire dans le chat à ce sujet - ce n'est pas la responsabilité des utilisateurs et bien sûr pas et je pense que c'était une réaction à Peter, vous avez dit que les utilisateurs devraient utiliser le mécanisme de rétroaction. Ce n'est absolument pas ce que nous défendons. C'est une opportunité. C'est un droit que les utilisateurs ont et c'est quelque chose que les utilisateurs peuvent ou non utiliser bien sûr et je pense que la majorité des utilisateurs n'utiliseront pas toutes leurs journées pour fournir des commentaires. C'est tout à fait naturel et il est tout à fait clair que la responsabilité de l'accessibilité des sites Web des organismes du secteur public -- les propriétaires de sites Web sont responsables de l'accessibilité de leurs propres sites Web. Personne d'autre.

>> Ouais. Ouais. Pardon. Ouais. Je - ce que je voulais dire, c'est qu'ils devraient être - désolé, s'ils le veulent, ils devraient pouvoir l'utiliser. Ouais absolument.

>> Et ils doivent bien sûr connaître leurs droits.

>> Ouais.

>> Pour le fournir.

>> Ce sera toujours -- cela devrait toujours être la responsabilité du site Web et du propriétaire des applications mobiles. D'accord. Nous avons donc quelques résultats. Et --

>> Nous avons également une chose positive dans le chat, c'est une personne qui a dit que j'avais une bonne expérience avec le mécanisme de rétroaction. Les problèmes s'aggravent lorsque vous devez utiliser le mécanisme de plainte. Si les commentaires ne fonctionnent pas, vous passez à la partie juridique et c'est bien sûr un problème pour tout le monde et c'est exactement pourquoi nous pensons que si cela peut être résolu au niveau des commentaires, vous n'avez pas besoin d'aller aux plaintes mais merci aussi pour vos commentaires positifs. Et je pense que nous avons un gagnant est une explication claire. Il y a beaucoup de choses dans le colloïde -- le nuage mais une explication claire est quelque chose que nous pouvons montrer dans les exemples.

Que la partie explication soit quelque chose qui vienne également des parties prenantes est également important.

>> Et les résultats reflètent ce que nous avons trouvé. Comme le handicap, la personne doit le mentionner et le vidage d'écran et le cas d'utilisation. Expérience utilisateur. Donc, ce que nous appelons pratique. Bon, je vais maintenant passer à la diapositive. Donc, ce que nous avons reçu dans le nuage de mots reflète très bien nos découvertes. Donc le plus voté était de fournir bien sûr les détails pratiques de ce qui s'est passé. Quel était le problème auquel l'utilisateur était confronté en termes pratiques, puis certains utilisateurs ont également mentionné qui était également là pour fournir des détails techniques sur le système d'exploitation, le navigateur qu'ils utilisent. Ils sont utiles pour le propriétaire du site Web. Ensuite l'utilisation. Donc, s'ils utilisent une technologie d'assistance, par exemple, et si - le handicap, ils peuvent avoir l'influence de l'utilisation, puis des exemples pour envoyer une capture d'écran ou envoyer la vidéo ou une partie d'une vidéo qui ne fonctionne pas et chose très importante car eh bien, ce que nous avons appris des entretiens, c'est que le problème est souvent qu'ils ont l'impression que l'organisme du secteur public n'est pas au courant des connaissances des utilisateurs et qu'ils sont surpris ou qu'il n'a pas vraiment la motivation pour comprendre le -- ce que les commentaires ont partagé et d'agir en conséquence. Donc c'est - c'est - j'ai trouvé très intéressant que, bien sûr, les deux types de secteur public, mais devraient également aborder cela - avec un esprit ouvert. J'ai été surpris que cela ait été mentionné dans l'interview lorsque nous avons demandé ce que nos commentaires devraient inclure. D'accord. Donc, nous passons maintenant au -- pour décrire un peu plus les différents mécanismes de rétroaction. Et puis nous montrerons un bref résumé ou un rapide --

>> Vous pouvez simplement passer aux exemples pour gagner du temps, sinon nous n'aurons jamais --

>> Faisons cela. D'accord. D'accord. Donc, nous -- identifions quatre types de mécanismes de rétroaction. Le premier est le simple e-mail ou téléphone. Lorsque vous avez dans la déclaration d'accessibilité, le texte que vous pouvez fournir des commentaires et une adresse e-mail et un numéro de téléphone est donné. Parfois, il n'y a pas de numéro de téléphone. C'est utile d'avoir les deux. C'est donc un simple formulaire de contact. L'autre, le suivant est un formulaire simple. Qui lit généralement les déclarations d'accessibilité et demande où avez-vous trouvé le problème ? Quel était le problème, quel obstacle vous avez rencontré et ensuite, généralement, fournir votre adresse e-mail. Vous pouvez donc obtenir une réponse. Et puis, vous devez généralement accepter la partie relative à la confidentialité afin qu'ils puissent utiliser votre adresse e-mail. Et puis vous l'envoyez et vous avez, espérons-le, un message automatisé à propos de -- vous remerciant pour vos commentaires. La prochaine est la forme complexe. Ce qui s'ouvre également à partir de la déclaration d'accessibilité, donc celle-ci, nous en avons donc deux plus complexes. La première est lorsque vous avez un formulaire de commentaires général. Où vous devez sélectionner que vous répondez - vous écrivez sur l'accessibilité. Là encore, vous décrivez le problème. Vous pouvez sélectionner peut-être le type de commentaires que vous envoyez s'il s'agit d'un manque d'accessibilité ou si vous souhaitez avoir une version alternative, puis vous remplissez vos informations personnelles. Numéro de téléphone, e-mail, ici encore. Envoyez-le et c'est fait. Avec ceci - les trois premiers, vous êtes libre de décrire vos problèmes, vos problèmes, et le quatrième est le formulaire de commentaires détaillé. Qui comporte différentes étapes. Tout d'abord, il vous a demandé quoi, où, avez-vous trouvé le problème, en espérant qu'il vous a posé des questions sur la technologie d'assistance que vous avez utilisée. Le système d'exploitation donc les détails techniques, le navigateur. Et comment vous souhaitez être contacté. Donc vous pouvez -- ici il y a votre e-mail. Vous avez votre adresse e-mail et -- et j'espère que, eh bien, c'est une bonne chose si elle résume ensuite parce que -- résume vos réponses, puis soumettez et vous obtenez votre confirmation, donc ce sont les différents formulaires. Identifiés et ils sont différents. Ainsi, le mécanisme différent peut être différent et très suspect selon le type qu'il utilise, e-mail, téléphone, la structure. Il a si c'est un simple ou plus complexe. S'il s'agit d'un formulaire spécifique pour l'accessibilité ou d'un formulaire générique que vous devez choisir pour vous donner un retour sur l'accessibilité SEBLT et les différents niveaux dont il dispose.

Tout cela a en fait à voir avec la motivation des utilisateurs. Donc différents utilisateurs et différents besoins. Il y a différents mécanismes qui peuvent faciliter les choses pour les utilisateurs et motiver cela -- donc cela peut aussi motiver les retours d'information et tels que -- aider le secteur public. Et trouver des problèmes spécifiques. Nous aurons donc un autre nuage de mots. À votre avis, à quoi ressemblerait un mécanisme de rétroaction annuel ? Alors, qu'est-ce qu'il devrait avoir qui vous faciliterait l'envoi des commentaires.

Pour fournir le retour d'information et pour les valeurs du secteur public, comment cela devrait-il faciliter ? Comment devrait-il faciliter l'obtention d'un retour d'information exploitable, que l'organisme du secteur public peut ensuite utiliser pour résoudre les problèmes d'accessibilité ? Le lien est à nouveau partagé dans le chat. Utilisé de la même manière qu'avant. Pour l'instant c'est un plan selon la taille des lettres. D'accord. Simple commence à venir en avant et facile à utiliser. Et ce qu'on peut y voir. Une préférence utilisateur différente. Si quelqu'un préfère le texte. Et certains formulaires d'adoption parmi lesquels choisir. Ensuite, nous avons également un formulaire détaillé. Anonyme est de retour. Nous l'avons déjà mentionné. Ouais, c'est une question intéressante. Je veux dire, si quelqu'un souhaite partager un commentaire de manière anonyme, alors bien sûr, il devrait être le bienvenu, donc cela devrait être possible. Mais alors c'est - alors - évidemment, ils ne recevront pas de retour sur l'état ou les solutions. Simple et intuitif. D'accord. Cela devrait résoudre le problème rapidement. Structuré. Et aussi différents canaux commencent à apparaître comme le chat direct. Contexte des pages actuelles.

>> Nous devons vraiment conclure maintenant.

>> Alors fermons le nuage de mots. Et donc qu'est-ce que c'est que, comme les catégories ensemble, simples et intuitives sont importantes. Anonymous est très souligné cette fois.

>> Je pense que ce que nous devons faire, c'est que nous pouvons partager cela avec tous ceux qui étaient sur le -- désolé pour le mauvais timing. Nous avions eu besoin de beaucoup plus de temps. Je suis désolé pour cela, mais nous devrons nous arrêter à temps, nous nous assurerons donc de bien emballer cela et de le partager avec tous ceux qui étaient inscrits au webinaire et d'obtenir les premières conclusions que nous avons que Peter a partagées avec vous ainsi que les résultats des sondages et les nuages de mots, nous les publierons donc sur le site Web et vous enverrons un lien avec l'enregistrement de ce webinaire. Si vous pouvez partager la dernière diapositive avec l'adresse e-mail, s'il vous plaît, Peter, nous avons une question pour Alejandro. Je veux m'assurer qu'il y ait une chance d'obtenir une réponse. On nous a donc demandé si j'avais bien compris Alejandro qu'il existe un document sur les applications, si oui, puis-je le trouver quelque part ? Alors --

>> Sur les applis ?

>> Ouais. Je ne suis pas sûr de ce que --

>> Il y a l'accessibilité web qui couvre directement les applications mobiles du secteur public. C'est peut-être à cela que le participant fait référence. Nous pouvons partager le lien dans le chat. Et puis la norme sur les TIC, sur l'accessibilité dans les publics et services TIC a un tableau à la fin qui relie les exigences techniques avec les exigences contraignantes de la directive comme pour les applications mobiles alors peut-être qu'avec ces deux documents, vous aurez ce que vous êtes à la recherche de. Si j'ai bien compris.

>> D'accord. Merci beaucoup Alejandro et merci Peter pour toutes ces informations et merci à tous les participants d'avoir envoyé vos points de vue et vos idées à ce sujet. Était vraiment, vraiment utile. Très bien pour nous de valider les résultats et si vous souhaitez en savoir plus sur le projet et être impliqué d'une manière ou d'une autre dans ce projet ou d'autres recherches n'hésitez pas à nous contacter. Et sur ce, je voudrais remercier tous nos interprètes, Lisa et Sherri, ainsi que le reste des orateurs pour lesquels nous n'avons pas eu le temps de faire le panel. Je ne sais pas vraiment comment c'était prévu mais évidemment trop d'interaction avec le public. C'était une bonne chose de tendre la main et d'obtenir la participation des utilisateurs et nous l'avons vraiment fait d'une très bonne manière. Alors merci beaucoup, tout le monde d'avoir pris le temps et de nous avoir écouté et j'espère que vous trouverez cela utile et bien sûr nous serons extrêmement heureux de partager avec vous lorsque nous aurons des résultats plus tangibles du projet afin de nous assurer que chaque utiliser leurs souhaits pour fournir des commentaires peuvent le faire de manière bonne et constructive et que les organismes du secteur public estiment qu'ils ont un moyen de gérer les commentaires qui leur sont donnés dans le bon sens pour que ces deux choses soient liées et dans le bon sens. Alors sur ce, on ferme la boîte pour aujourd'hui. Merci à tous d'avoir participé et de sortir et de rendre le monde plus accessible à tous et de profiter de votre week-end quand nous y arriverons. Bye Bye.

Copyright © 2022Show/Hide Header