

Evaluation de l'application 112 BE. – JUIN 2018

De nombreux dysfonctionnements à l'application 112 ont été rapportés par des personnes sourdes lors d'une activité d'évaluation qui s'est tenue le 16 mai 2018 sur l'initiative de la FFSB.

Nous avons ensuite transmis le résultat de cette concertation au SPF Intérieur le 04 juin 2018. Cette évaluation, comme on peut le voir [sur le reportage](#) qui a été réalisé à cette occasion, n'a rassemblé que cinq personnes mais nous savons, de par de nombreux échos reçus en amont, que les problèmes qui y ont été soulevés reflètent une triste réalité.

Ainsi, à ce jour, nous interpellons les autorités pour leur signaler plusieurs dysfonctionnements, à différents niveaux, de l'application 112 dans son utilisation pour les personnes sourdes et malentendantes.

Ces limites génèrent un sentiment d'insécurité relativement important et interrogent fortement la sécurité des personnes sourdes et malentendantes. Pourtant, des solutions structurelles existent.

Pour rappel, l'application 112 BE lancée le 22 juin 2017 par le SPF Intérieur a été adaptée pour les personnes sourdes et malentendantes. Lors du paramétrage de l'application, elles ont la possibilité de cocher une case certifiant qu'elles sont sourdes ou malentendantes. Dans un fonctionnement normal, lorsque la personne sourde qui a paramétré l'application de cette façon, joint les services de secours, un système de tchat s'enclenche automatiquement en lieu et place du contact téléphonique qui lui est inaccessible.

L'application permet aussi de faire sonner le téléphone d'une personne qui a appelé les secours et qui se retrouve inconsciente ou dans l'incapacité de répondre aux services de secours et ce afin de la retrouver plus facilement dans un bâtiment ou dans une forêt par exemple.

Cette évaluation met en exergue les points suivants :

Tests et évaluations sur l'application inexistantes.

Problème 01 : En réunion de présentation du projet de l'application 112 nous avons plusieurs fois attiré l'attention des responsables de projet sur la nécessité de tester l'application en projet pilote avant son lancement officiel. Cela nous a toujours été refusé pour différentes raisons alors invoquées. Les problèmes d'aujourd'hui découlent de ce

manquement. Donc non seulement il n'y a pas eu de test mais en plus rien n'a ensuite été mis en place par les gestionnaires du projet pour évaluer le fonctionnement réel de cette application alors que nous avons aussi fortement attiré leur attention sur ce point.

Communication sur l'existence de l'application insuffisante.

Problème 02 : Toutes les personnes sourdes s'accordent à dire que en dehors du réseau de la FFSB, l'application n'est pas du tout connue. La promotion de l'application est très largement insuffisante.

Nous avons, à plusieurs reprises, proposé au SPF Intérieur d'être présent, d'abord à la Journée Mondiale des Sourds 2016, puis au salon de la surdité en 2017. Le service public a toujours répondu par la négative. Or c'est un lieu stratégiquement très important pour lancer une telle information sur l'application. Un stand « 112 » serait beaucoup plus visible qu'un flyer déposé quelque part sur un stand quelconque (même celui de la FFSB). Nous avons également, en réunion de projet, attiré leur attention sur la nécessité de se rendre dans les centres de rencontres pour sourds pour informer les personnes sourdes de l'existence de l'application mais aussi les guider dans son appropriation. Cela n'a pas non plus été pris au sérieux.

Nous avons pourtant vu des stands du SPF Intérieur à l'occasion d'autres événements grand public mais à chaque fois, les responsables de stand ne pouvaient renseigner correctement le public sur l'application 112.

Solution : Mettre en place un nouveau plan de représentation et de communication mieux adapté.

Problème 03 : Des personnes sourdes qui ont installé l'application, ou qui ne la connaissent pas, manquent d'éducation à l'utilisation des services de secours. Elles ne savent pas quand elles peuvent utiliser tel ou tel service ni si l'application peut être utilisée lorsque les numéros des services de sécurité ordinaires ne sont pas accessibles (bureau de police local, dépanneuses, appel de médecins, saisie de voiture sur un parking/voie publique, empoisonnements...).

Solution : Un plan transversal d'accessibilité doit être mis en place par le SPF intérieur et l'ensemble de ses services à la population. Des séances d'information accessibles doivent être mises en place pour le public sourd et malentendant.

Problème 04 : Les capsules vidéo d'information qui ont été réalisées en langue des signes ne sont pas suffisamment adaptées aux personnes sourdes et malentendantes qui ont besoin de voir chaque étape de l'installation de l'application, de son paramétrage et d'avoir des

exemples d'utilisation. Nous avons déjà interpellé les gestionnaires de projet à ce sujet avant même que les capsules vidéos ne soient réalisées dans l'urgence mais il n'a pas été tenu compte de cela. A la place, une traduction simple d'un visuel encore trop abstrait a été réalisée.

Solution : Dégager un nouveau budget et désigner plusieurs partenaires compétents, connaissant le public sourd et malentendants, responsables de l'optimisation et de la réalisation des capsules vidéos destinées au public sourd et malentendant. Ces capsules doivent être suffisamment efficaces et utilisées à chaque présentation de l'application 112.

Problème 05 : Plusieurs personnes signalent aussi que la vidéo informative en langue des signes est trop longue (+ de 7 minutes) et alors les gens ne la regardent pas jusqu'au bout ou ne prennent pas le temps de le faire.

Solution : L'application doit déjà être conçue de façon à être accessible et clairement compréhensible pour une personne sourde qui l'installe sans avoir vu de capsule vidéo en langue des signes ou uniquement une vidéo promotionnelle (plus courte).

Installation de l'application fragile

Problème 06 : Une personne installe l'application sur son GSM mais se retrouve confrontée à un blocage technique qui l'empêche de l'ouvrir.

Solution : Voir si d'autres problèmes de ce style sont signalés et identifier le frein technique correspondant. Créer, pour ce faire, un point de contact par e-MAIL et en langue des signes directement au sein du SPF Intérieur. Des solutions techniques existent déjà pour mettre en place ce type de contact.

NB : des personnes signalent qu'il n'est pas facile d'identifier l'application dans les magasins d'applications mais elles y sont quand même parvenues.

Problème 07 : Une personne installe l'application sur son GSM mais ne paramètre pas bien l'autorisation liée à la géolocalisation et se retrouve dans l'impossibilité d'utiliser adéquatement l'application. La personne ne sait pas aller dans les paramètres de son téléphone pour résoudre le problème. Elle ne sait pas utiliser l'application.

Solution : L'application doit identifier directement un problème de paramétrage et pouvoir le résoudre elle-même sans que l'utilisateur ne doive sortir de l'application pour résoudre le problème de paramétrage lié à la géolocalisation.

Problème 08 : Une personne installe l'application sur son GSM et n'a pensé à l'ouvrir que le jour où elle a eu besoin des services de secours. Elle s'est retrouvée face à un écran de paramétrage, et ignorant le temps que ce paramétrage allait prendre, elle n'a pas pris le temps de le faire, étant en situation d'urgence, elle a abandonné l'application et s'est tournée vers une autre solution.

Solution : Enclencher l'ouverture de l'application dès qu'elle est installée sur le téléphone avec un message qui dit clairement « attention, nous avons besoin de vos informations pour pouvoir appeler plus tard les services de secours » ou quelque chose dans ce style et indiquer combien de temps le paramétrage des coordonnées doit prendre.

NB : Dans le même ordre d'idées, des personnes sourdes disent que l'application doit toujours être fonctionnelle même dans le cas où aucune mise à jour n'aurait été faite. Mais aucun problème n'a été rapporté.

Problème 09 : Les services sociaux spécifiques pour personnes sourdes et malentendantes sont hautement sollicités par leurs bénéficiaires pour installer l'application sur leur téléphone, une fois que, bien entendu, le dit bénéficiaire a entendu parler de l'application.

Solution : Des permanences ou des outils pourraient être mis à la disposition de ces services. De façon générale il faut penser à former les publics les plus fragilisés et les moins bien initiés aux TIC.

Utilisation de l'application hautement problématique.

LA TOTALITE DES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES AYANT RENCONTRE CES PROBLEMES AVAIENT CORRECTEMENT COCHE LA CASE SOURD/MALENTENDANT

Problème 10 : Quand on appelle les secours le « téléphone » s'enclenche et puis soit :

- bascule vers le tchat une fois que le centre de secours a répondu ou que la personne sourde a raccroché mais cela inquiète les personnes sourdes qui pensent qu'elles vont passer sur un appel vocal. Elles voient défiler les secondes (jusqu'à 20), paniquées. 20 secondes de temps sont donc perdues en situation d'urgence.

Solution : Il faudrait que l'interface soit améliorée de façon à ce que les personnes sourdes soient directement rassurées sur le fait qu'elles sont sur un système de tchat et non sur un appel vocal. Un appel ne doit jamais s'enclencher dans un sens ou dans l'autre tant que le paramétrage indique que la personne est sourde/malentendante.

Pour ces personnes, cela signale une dysfonction qui provoque automatiquement l'abandon de l'application ! C'est un problème technique très gravement inadapté à ce public !

Problème 11 : Quand on appelle les secours le « téléphone » s'enclenche et puis soit :

- ne bascule pas vers le tchat et le centre de secours RAPPELLE la personne sourde, parfois à plusieurs reprises.

Solution : Nous pensons que ce problème est principalement du fait de l'absence de formation des responsables des appels. Ils n'identifient pas le terme « sourd » sur leur écran, ou ils n'ont pas les bons réflexes, ou ils ne savent pas quoi faire. Il faut soit faire évoluer l'interface, soit améliorer la formation des gestionnaires d'appels.

Problème 12 : Des personnes sourdes francophones reçoivent les messages du centre d'appel en anglais ou en néerlandais.

Solution : L'interface de gestion et de tchat du centre de secours doit automatiquement sélectionner la langue qui est paramétrée dans l'application.

Problème 13 : Nous avons un cas signalé d'une personne du centre de secours qui renvoie des sms à la personne sourde alors que même la demande a déjà été traitée (redemandent à la PS si elle a besoin d'aide), et ce jusqu'à trois reprises et va jusqu'à rappeler la personne par téléphone.

Ce type de dysfonctionnement inquiète hautement les personnes sourdes qui ont déjà été rassurées une première fois, se demandant à nouveau si la première demande a bien été prise en compte.

Solution : tout mettre en place (formation...) pour supprimer les erreurs de procédure de ce type.

Problème 14 : Nous avons demandé au public s'il mettait toujours son téléphone en mode vibreur. La réponse était unanimement positive. Cela veut dire que la nécessité de laisser son téléphone sur le mode « sonnerie » pour pouvoir faire sonner le téléphone dans le cas où la personne perdrait conscience et que les services de secours devraient la trouver est totalement inapplicable sur la majorité des personnes sourdes et malentendantes et donc elles ne bénéficient absolument pas de cette fonctionnalité.

Solution : L'application doit pouvoir agir directement sur le paramétrage du téléphone, quel que soit son système d'exploitation. Des exceptions doivent exister pour les services d'urgence.

Problème 15 : De nombreux téléphones mobiles permettent, par défaut, de faire appel aux services d'urgence sans que l'on doive déverrouiller le téléphone. Ce n'est pas le cas pour l'application mobile.

Solution : L'application doit pouvoir être utilisée sans devoir déverrouiller le téléphone. Des exceptions réglementaires doivent pouvoir être accordées aux développeurs d'applications de services d'urgence nationales, européennes et internationales.

Autres dysfonctions et perspectives importantes

Problème 16 : Les personnes sourdes étrangères et/ou celles ne maîtrisant pas bien le français ont encore plus de difficultés que les autres à utiliser le système de tchat de l'application.

Solution : Développer des solutions permettant la communication directement en langue des signes entre les personnes sourdes pratiquant la langue des signes et les services de secours avec la présence permanente d'un fonctionnaire sourd ou dont la LS est la langue « natale » (native language). Il est important que cette personne maîtrise très finement les subtilités d'une telle langue car elle sera la seule personne pouvant agir adéquatement face à une langue signée étrangère. Et même face à une langue signée autochtone.

L'application doit prévoir la communication en visiophonie. Pour en savoir plus, contacter éventuellement les initiateurs du projet NEXES.

Problème 17 : Lorsqu'une personne sourde utilise [le relais signes](#) qui est de plus en plus utilisé, pour joindre les services de secours, les services de secours ne peuvent pas répondre adéquatement à la demande parce que l'appel émane du service d'interprétation et non du domicile de la personne sourde.

Solution : Permettre le lien avec le relais-signes via l'application 112 ou créer un traitement particulier de la demande dans les centres de secours. ET engager des personnes connaissant la LSF (des native « speakers » !) dans les centres de secours pour communiquer directement en langue des signes avec les personnes sourdes.