Rapport de recherche: Recherche pour informer sur les normes des communications 911 de prochaine génération

Soumis à: Normes d'Accessibilité n sur Canada

Proposé par: Neil Squire Society

 21 mars 2023

# Introduction

La façon dont nous communiquons entre nous change à tous les jours. Le téléphone était autrefois le seul moyen de parler à distance. Aujourd’hui, nous avons de nombreuses façons de communiquer les uns avec les autres. Nous pouvons utiliser la messagerie texte, nous pouvons passer des appels vidéo avec plusieurs personnes en même temps et même la façon dont nous contactons les services d’urgence est en train de changer.

En revanche, toutes les nouvelles façons de communiquer ne fonctionneront pas pour tous les groupes de personnes. L’un de ces groupes est celui des personnes handicapées. Certains d’entre-eux ne seront pas en mesure d’utiliser les nouveaux moyens de communication.

Nous avons discuté avec des personnes de différents groupes de personnes handicapées. Nous voulions avoir leur avis. Nous voulions savoir comment ces nouvelles façons de communiquer fonctionnaient pour eux. Nous voulions savoir si cela modifiait leur capacité à communiquer avec le 911.

Nous avons organisé des groupes de discussion et créé des sondages pour obtenir cette information.

# Qui a donné son avis

Il y a 51 personnes qui ont participé à nos groupes de discussion et 493 personnes ont répondu à notre sondage. Un large éventail de handicaps était représenté. Ils sont décrits ci-dessous.

* Moteur
* Cognitif
* Auditif
* Visuel
* Sourd-aveugle

# Ce que nous avons fait

Nous avons montré aux gens de nouvelles façons de contacter le 911 lors des groupes de discussion et des sondages. Nous leur avons posé des questions sur chaque nouvelle façon d’obtenir de l’aide. Nous leur avons demandé s’il était plus facile ou plus difficile d’obtenir de l’aide. Nous avons demandé aux gens d’évaluer les nouvelles façons d’obtenir de l’aide. Nous leur avons demandé de nous dire ceux qu’ils aimaient le plus et ceux qu’ils aimaient le moins.

Nous nous sommes assurés d’obtenir des commentaires de personnes ayant différents types de handicaps.

# De nouvelles façons de communiquer

Nous avons montré six nouvelles façons de communiquer. Nous avons montré comment ils ont travaillé dans les groupes de discussion et les sondages. Voici une brève description de chacun d’entre-eux.

**Messagerie texte avec photo ou vidéo**

Il s’agit d’une messagerie texte avec des fonctionnalités supplémentaires. Il permet aux utilisateurs d’ajouter du son, des images et des vidéos dans les messages textes.

**Diffusion vidéo en direct**

C’est une vidéo en direct. Cela se fait avec une caméra de téléphone. Il permet aux utilisateurs de montrer à quelqu’un d’autre ce qu’ils voient en temps réel, mais l’utilisateur ne peut pas voir l’autre personne comme dans un appel vidéo.

**Messagerie texte en temps réel**

Ce sont des textos en temps réel. Les gens peuvent voir le message au fur et à mesure qu’il est tapé. Ils n’ont pas à attendre que le message soit complètement tapé et envoyé pour le voir.

**Conversation totale**

Cette application permet aux utilisateurs de choisir comment ils veulent communiquer. Les gens peuvent passer un appel téléphonique avec vidéo et texte en même temps.

**Application d’aide**

Cette application combine deux choses. Elle permet à un appel téléphonique au 911 d’avoir une diffusion vidéo en direct. L’application peut envoyer les informations médicales de l’utilisateur. Celle-ci peut également lire à voix haute un message d’aide qui a été enregistré dans l’application.

**Application d’aide par image**

Cette application permet aux utilisateurs de choisir des images au lieu de taper des mots. Les images peuvent créer des phrases. Les images peuvent aider les utilisateurs à décrire leur situation d’urgence. Cette application enverra également l’emplacement de l’utilisateur.

**Ce que nous avons découvert**

Nous avons montré aux gens comment chacune de ces applications fonctionnait. Nous leur avons demandé de choisir leur top trois des applications présentées. Voici les résultats.

* **La conversation totale a été le premier choix.** Cela a été le moyen préféré pour contacter les services d’urgence. Cette application permet aux gens de passer un appel téléphonique avec texte et vidéo en direct. Les gens ont plus aimé la conversation totale parce que cela leur a donné des choix. Ils pouvaient décider de la meilleure façon de montrer et de parler de l’urgence. Ils pouvaient utiliser la voix, la vidéo ou le texte comme méthode de communication.
* **La diffusion vidéo en directe a été le deuxième choix.** Cette application permet aux gens de passer un appel téléphonique avec vidéo en directe. Les gens ont préféré la diffusion vidéo en direct car cette option peut être utilisée immédiatement. Ils n’ont pas eu besoin d’installer une application pour l’utiliser.
* **L’application d’aide a été le troisième choix.** Cette application permet également aux gens de passer un appel téléphonique avec vidéo en direct. Les utilisateurs ont préféré l’application d’aide en troisième position, car elle envoyait des informations à l’opérateur du 911. Cela signifie qu’ils pouvaient montrer immédiatement une vidéo de l’urgence, mais ils n’aimaient pas le fait qu’il fallait d’abord installer une application pour pouvoir l’utiliser.

Voici plus de nos résultats. Les deux applications suivantes n’ont pas été choisies très souvent.

* La messagerie texte avec photo et vidéo n’a pas été choisie très souvent, mais les gens aimaient pouvoir mettre des photos ou des vidéos dans un texte.
* La messagerie texte en direct était également un choix moins populaire. Les gens ne pensaient pas qu’il était utile de voir le texte saisi en temps réel. Ils pensaient qu’il était plus utile de pouvoir joindre des photos ou des vidéos.

Ces deux applications avaient un autre problème. Elles utilisent la dictée vocale et les lecteurs d’écran. Cela signifie qu’elles ne peuvent pas être utilisées pour communiquer silencieusement en cas d’urgence.

L’application d’aide avec image s’est classée au dernier rang. Il faut plus de temps pour sélectionner des icônes pour faire des phrases que pour envoyer des photos ou des vidéos. Parfois, les icônes se ressemblaient beaucoup.

L’application peut être améliorée. Il pourrait également y avoir des étiquettes de texte sous le choix de l’image. Ce serait mieux que de n’utiliser que des images. Le nombre d’étapes nécessaire pour utiliser l’application pourrait également être réduit.

Certains autres services ont également été classés bas. Cela comprend les services de relais vidéo, mais cela ne signifie pas qu’ils ne sont pas utiles. Nous n’avons pas suffisamment de retours sur ces services. Nous recommandons que davantage de recherches soient effectuées.

Les informations que nous avons trouvées dans cette recherche sont importantes. Elles peuvent être utilisées des manières suivantes.

* Pour aider lors du développement et de la mise en place des services d’urgence
* Pour rendre les services d’urgence accessibles aux personnes handicapées
* Pour s’assurer que les services d’urgence sont efficaces pour les personnes handicapées

Nous recommandons également davantage de recherches. Ces applications ont besoin de plus de tests. Elles doivent être jugés dans des situations d’urgence réelles.

# Recommandations issues de nos recherches

Les personnes handicapées veulent choisir leur mode de communication avec le personnel du 911. Certaines méthodes fonctionnent mieux que d’autres.

Voici ce que nous recommandons à partir de nos recherches.

1. **L’application de conversation totale doit être utilisée.** Celle-ci devrait être utilisée par les services d’urgence 911. Elle devrait être utilisée par les fournisseurs de services de télécommunication. Elle devrait être utilisée par les fabricants d’appareils mobiles. C’est le premier choix dans la recherche. Il faudra du temps et des efforts pour le mettre en place, mais il sera plus facile pour les gens d’obtenir de l’aide, peu importe leurs capacités.
2. **Tout le monde devrait pouvoir utiliser la messagerie texte avec photo ou vidéo.** Il devrait être facile pour tout le monde d’utiliser cette méthode. Les gens ne devraient pas avoir besoin de s’inscrire. Beaucoup de gens ont aimé cette application. Cela inclut les personnes qui n’avaient pas de déficience auditive ou d’élocution. Ils ont aimé qu’il puisse être utilisé pour communiquer en silence. Ils ont également aimé pouvoir inclure des photos ou des vidéos dans le texte.
3. **Les gens ont besoin d’être formés.** La plupart des gens ont dit qu’ils auraient besoin de formation. Ils en auraient besoin pour se sentir à l’aise avec une nouvelle façon de contacter le 911. La plupart des gens préféreraient avoir des vidéos de formation pour apprendre, mais ils suivraient également une formation pratique ou utiliseraient des instructions écrites. Tout matériel de formation doit être proposé dans différents formats et formes. Ceci devrait être utile aux personnes ayant différentes manières d’apprendre.
4. **Le personnel d’urgence doit être formé.** Ils doivent savoir comment utiliser et soutenir ces nouvelles façons de contacter le 911. C’est important. Les appelants peuvent être stressés. Ils peuvent être paniqués. Ils peuvent oublier comment utiliser les applications. Ils peuvent avoir besoin d’un soutien supplémentaire. Les préoccupations du personnel d’urgence doivent être prises en compte. Leur exposition aux vidéos et aux photos doit être prise en compte. De nouvelles politiques sur les vidéos et les images peuvent être nécessaires.
5. **Les systèmes du 911 doivent être améliorés.** Le système doit pouvoir recevoir des photos et des vidéos en toute sécurité. Les règles de sécurité doivent être modifiées. Le personnel doit être autorisé à accepter et à ouvrir les fichiers photo et vidéo.
6. **Les personnes handicapées ont besoin que leurs informations soient protégées.** Les personnes handicapées sont disposées à envoyer des informations sur leur handicap. Ils partageront ces informations si cela les aide à communiquer avec le personnel du 911. Il serait préférable que ces informations soient envoyées au début de l’appel. Ils n’auraient alors pas à expliquer le type de soutien dont ils ont besoin, mais il faut des règles. Ces informations doivent être protégées.
7. **Les appels Internet et vidéo au 911 doivent être gratuits.** À l’heure actuelle, seuls les appels téléphoniques et les messages texte au 911 sont gratuits. Cela aiderait également de rendre les appels Internet gratuits. (Les appels Internet sont également appelés VoIP. Cela signifie Voice Over Internet Protocol. C’est un moyen de passer un appel téléphonique en utilisant Internet.) Les appels vidéo devraient également être gratuits. Certaines personnes n’ont pas de forfaits de données. Ils ne peuvent pas se permettre d’utiliser une méthode qui utilise beaucoup de données. Cela inclut l’utilisation de la vidéo et d’autres moyens qui nécessitent beaucoup de données.

Ceci est un résumé en langage simple de notre rapport. Le rapport de recherche complet est disponible sur le lien ci-dessous.