## Co-conception 3 : Les lettres

La troisième co-conception a porté sur les relations que les personnes handicapées entretiennent avec la technologie. Comme beaucoup de relations, il y a des différences de pouvoir, des dépendances, du bonheur et des compromis. Nous avons utilisé le format de trois lettres pour faire ressortir ces relations. Lors de chacune des trois séances, le co-concepteur a préparé une lettre à une technologie de son choix. Lors de la première session, les co-concepteurs ont écrit une lettre d’amour, la semaine suivante, chacun a préparé une lettre de rupture et enfin, la troisième semaine, une lettre de compromis. Pour la lettre de compromis, les rédacteurs ont été encouragés à fixer des limites pour ce qu’ils toléreraient et des délais pour les questions à traiter. Au moins dans l’exercice de rédaction de lettres, nous voulions que nos experts aient une capacité d’agir et un contrôle sur les technologies dont ils dépendent et qui les déçoivent souvent. Les co-concepteurs ont pu préparer leur lettre dans n’importe quel format (par exemple, vidéo, audio, document).

Voici un exemple de l’un des co-concepteurs qui s’identifie comme étant malentendant. Leur relation est avec les transcriptions en direct de Zoom™.

### Lettre d’amour

Chère transcription en direct de Zoom,

J’ai voulu écrire cette lettre parce que grâce à toi, je peux maintenant participer à des réunions en ligne avec un grand nombre de personnes. Pour la première fois de ma vie, ma perte auditive ne représente pas un obstacle important. La pandémie de la COVID a malheureusement causé tant de maladies, de décès et de pertes au cours des deux dernières années. Cependant, l’avènement de tant de personnes travaillant et se réunissant à distance en utilisant votre technologie, qui est née de la pandémie, n’a été rien de moins que révolutionnaire!

Quand on s’est rencontrés, je doutais que tu puisses travailler correctement. Je pensais que l’intelligence artificielle ne pourrait jamais être aussi précise qu’une personne réelle. Je pensais que tu serais trop lente, que tu ferais des tonnes d’erreurs et que tu me laisserais plus confus et isolé que jamais. Mais quand j’ai vu avec quelle beauté et précision tu sous-titres à peu près tout ce que les gens disent, j’étais tellement ravi et excité!

Sans aucun doute, tu as changé ma vie. Pour la première fois, je n’ai pas à assister à une réunion de deux heures sans avoir la moindre idée de ce dont les gens parlent, ou m’efforcer de comprendre les interprètes ASL lorsque l’ASL n’est pas ma langue maternelle, ou tenter d’entendre les traducteurs ASL qui traduisent pour les gens entendants, mais certainement pas pour moi, ou avoir quelqu’un sans formation (et dans certains cas, sans désir) taper pour moi sur un ordinateur portable tout ce que CETTE personne juge assez important pour que je sache. Grâce à toi, rien de tout cela ne doit jamais se reproduire. Je peux maintenant participer à n’importe quelle réunion en ligne, et je t’en suis très reconnaissant!

Je me souviens avec émotion de la première réunion à laquelle j’ai assisté, une réunion coopérative, où j’ai pu tout comprendre et participer pour la première fois. Je n’ai pas eu à assister à toute la réunion sans contribuer, non pas parce que je manque d’intérêt, d’intelligence ou de créativité, mais parce que je n’entends pas assez bien pour suivre la discussion. Je n’ai pas eu à me sentir humilié parce que je venais de commenter un sujet dont ils avaient fini de parler il y a cinq minutes. Lors de cette réunion, j’ai parlé à plusieurs reprises et j’ai toujours été reconnu. J’ai ressenti un merveilleux sentiment de respect, d’appartenance, de confiance en moi et d’excitation!

J’aime tellement de choses à ton sujet. Non seulement je peux voir les sous-titres au bas de mon écran, mais je peux ouvrir une transcription et faire défiler vers le haut pour lire ce que j’ai manqué. Je peux sauvegarder cette transcription, l’utiliser pour rédiger des comptes rendus de réunion très précis et m’y référer à tout moment. Même lorsque je ne suis pas responsable de prendre des notes, je peux envoyer cette transcription au preneur de notes, qui n’a invariablement aucune idée de ton existence et est si heureux et reconnaissant! C’est un excellent exemple de la façon dont la technologie que les gens pourraient supposer est seulement pour ceux qui ont une perte auditive peut profiter à tout le monde.

Tu as rendu ma vie tellement meilleure parce que tu as ouvert de nouvelles possibilités et opportunités pour moi sur le plan professionnel, communautaire et personnel. Tu m’as guidé à travers un entretien d’embauche réussi et m’as permis d’assister et de diriger des réunions tout en travaillant à distance, ce que j’adore absolument! Grâce à toi, j’ai participé à plusieurs réunions et événements communautaires en ligne, dont la réunion mensuelle de ma coopérative, une table ronde pour une exposition d’art à laquelle j’ai contribué et le projet Future of Work: Equitable Digital Systems. Tu m’as même aidé à diriger un seder de Pâque virtuel lorsque la pandémie a empêché ma famille de se réunir pour notre fête juive préférée.

J’ai beaucoup d’espoirs pour notre avenir ensemble. Je veux aller plus loin dans ma vie professionnelle et trouver un poste où je pourrai utiliser pleinement mes talents, mes compétences et mon expérience, avec moins d’obstacles à la communication qu’auparavant. Je veux participer plus pleinement à ma communauté. Je veux montrer au monde que les personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles sont partout, que nous sommes compétents et capables et que nous méritons le même accès et les mêmes opportunités que tout le monde. Mon espoir est que tu t’améliores continuellement afin que tu puisses m’aider, ainsi que les autres personnes malentendantes, à communiquer avec n’importe qui, n’importe où. Transcription en directe de Zoom, je t’adore!

### Lettre de rupture

Chère transcription en direct de Zoom,

Nous sommes ensemble depuis environ cinq mois maintenant et bien que nous nous soyons bien entendus au début, la phase de lune de miel est terminée. Tu as rendu ma vie professionnelle beaucoup mieux en rendant les réunions en ligne accessibles, mais parfois tu gâches les choses et me laisses frustré. J’ai eu des relations avec Microsoft Teams et Google Meet, et je me demande si peut-être ils ne seraient pas plus appropriés pour moi.

Ces derniers temps, j’ai perdu confiance en toi parce que tu es parfois à la traîne. Même si c’est un court laps de temps, comme cinq à deux secondes, cela fait attendre tout le monde à une réunion et cela m’embarrasse vraiment! Par exemple, il m’arrive de lever la main car je veux poser une question ou contribuer à la discussion, et l’animateur m’invite à le faire. Pendant que j’attends de voir mon nom apparaître, l’animateur et tout le monde à la réunion se demande pourquoi je ne dis rien.

Ne peux-tu pas offrir quelque chose sur lequel cliquer pour que l’animateur puisse me faire savoir immédiatement que c’est mon tour de parler? Tu ne le réalises peut-être pas, mais les personnes malentendantes sont très prudentes lorsqu’il s’agit d’interrompre la conversation. Une fois, alors que je suivais un cours, tu as pris un retard de 20 secondes, ce qui est tout à fait inacceptable pour une réunion en direct! Il a fallu beaucoup de travail, de temps et de patience jusqu’à ce que je me rende compte que le problème était avec mon ordinateur portable, pas avec toi ou ma connexion Internet. Mais tu n’es pas exempt de tout reproche pour autant. Pourquoi travailles-tu correctement qu’avec certains équipements?

En parlant d’avoir des problèmes et d’essayer de comprendre les choses, pourquoi est-il complètement impossible de te contacter ou de contacter quelqu’un chez Zoom? Pourquoi n’as-tu pas une ligne d’assistance que je pourrais appeler, ou une fonction de clavardage du service client, ou même une adresse courriel pour poser des questions et signaler des problèmes? À ce stade, ma meilleure option est de rechercher des vidéos en ligne, offertes par des personnes bienveillantes et, espérons-le, sous-titrées, pour me montrer comment naviguer et faire certaines choses. Zoom, où est ton service à la clientèle? Et en parlant de service, pourquoi n’es-tu accessible qu’aux clients disposant de comptes payants? Tu es une partie vitale et nécessaire de la technologie Zoom, et limiter ta disponibilité uniquement à ceux qui sont employés ou qui peuvent se permettre des comptes payants n’est rien de moins que de la discrimination!

Une de vos habitudes qui me met en colère, c’est lorsque tu laisses la fonction Clavardage te bloquer. Une fois, lors d’une réunion Zoom sur mon téléphone portable, une personne bien intentionnée ne cessait de m’envoyer des messages chaque fois que tu te trompais. Chaque fois, tu étais complètement bloqué par la fenêtre de clavardage, et j’ai fini par manquer beaucoup plus que quelques mots ici et là. J’ai raté des parties énormes de la conversation et j’ai presque perdu le fil de cette réunion! Et bien que je puisse généralement comprendre les choses en fonction du contexte, tu te trompes parfois. Si quelqu’un a un fort accent ou un trouble de la parole, tes sous-titres n’ont absolument aucun sens. Ne peux-tu pas obtenir une meilleure IA pour améliorer tes capacités de transcription?

Une autre fois, je menais une réunion et j’ai dû partir pendant environ dix minutes, alors un collègue a pris la direction de la réunion. Quand la réunion était presque terminée, mon collègue a mis fin à la réunion pour tout le monde avant que j’aie eu la chance de sauvegarder la transcription, ce qui était un désastre! Pourquoi ne peux-tu pas être plus comme Microsoft Teams et offrir une fonction dans laquelle la transcription est enregistrée automatiquement?

Tout n’a pas été négatif, mais je crains parfois que tu ne m’empêches de réaliser mes rêves d’accès et d’inclusion totale. Il y a encore beaucoup de choses que tu m’offres, mais tes défauts m’ont rendu si malheureux ces derniers temps, je ne pense pas que je puisse encore te faire confiance pour mes réunions en ligne. Désolé, transcription en direct de Zoom, mais je crains que ce soit fini entre nous. Je retourne à Microsoft Teams.

Avec regret,

### Lettre de compromis

Chère transcription en direct de Zoom,

Après quelques réflexions, j’ai décidé de te reprendre, même si je ne peux pas garantir que je ne verrai pas Microsoft Teams et Google Meet de temps en temps, en fonction de la situation. Même si tu n’es pas parfait, je me rends compte qu’aucune technologie n’est absolument parfaite à chaque instant. Malgré tes défauts, tu as suffisamment de bonnes qualités pour que je te revienne plus que toute autre technologie.

Comprends que j’attends toujours beaucoup de toi et que tu continues à travailler sur l’élimination des retards, le développement d’une fonction « à toi de parler », l’amélioration de ton service à la clientèle, une meilleure coordination avec la fonction de clavardage, la réduction au minimum des erreurs de sous-titrage et l’enregistrement automatique des transcriptions. Si je ne vois pas d’amélioration dans ces choses, je suis parti pour de bon!

D’un autre côté, j’apprécie toujours tes bonnes qualités et je reconnais que tu es la meilleure technologie pour le sous-titrage de réunions en direct. De mon côté, je vais travailler à être plus alerte aux signaux que c’est mon tour de parler, parler pendant la réunion si le clavardage de quelqu’un bloque la conversation et enregistrer une transcription au tout premier signe que la réunion se termine. Je pense que je suis juste envers nous deux.

J’espère que nous pourrons grandir ensemble pendant longtemps encore. Tu m’as ouvert de nouvelles opportunités dans ma vie personnelle et professionnelle et m’as donné un degré d’accès que je n’aurais jamais cru possible. Je serais très désolé de voir notre relation prendre fin. Continuons tous les deux à apprendre et à nous améliorer!

Avec affection et gratitude,