

Chabla et CGI collaborent afin de surmonter les obstacles de communication entre les personnes malentendantes et les entendants

Chabla est le premier service en son genre qui permet aux personnes malentendantes de communiquer par téléphone mobile, quand et avec qui elles le veulent.

Le rappeur finlandais Signmark (Marko Vuoriheimo) est un véritable visionnaire. Né sourd, son rêve de jeunesse était de devenir musicien. Il a déjoué le destin en lançant le premier DVD en langage des signes en 2006. Trois ans plus tard, il devient le premier musicien sourd à signer un contrat avec une maison de disque internationale, Warner Music. Depuis ce temps, Signmark s'est non seulement produit dans plus de 40 pays, mais a également participé à promouvoir une vision perturbatrice qui va bien au-delà du monde de la musique.

En 2015, son entreprise, Signmark Productions, a fondé Chabla Ltd., dans le but d'explorer et de trouver de nouvelles façons de surmonter les obstacles de communication

entre les personnes malentendantes et les entendants. Chabla a collaboré avec CGI, et c'est en 2016 que les deux entreprises ont conçu et lancé le premier service mobile permettant aux personnes malentendantes, non seulement de faire des appels à n'importe qui, mais aussi d'en recevoir de n'importe qui, et ce, en tout temps.

« Sans cette application, il est littéralement impossible pour une personne qui ne connaît pas le langage des signes d'appeler une personne malentendante », a affirmé Signmark. « J'en ai personnellement fait l'expérience à plusieurs reprises. Cette application permet non seulement à la communauté malentendante de communiquer, mais elle leur donne également plus de pouvoir ».



Tout commence avec une **idée**

En Europe, on estime qu'environ 750 000 personnes malentendantes utilisent le langage des signes comme moyen de communication. Cependant, on ne retrouve que 12 000 interprètes de ce langage. Donc, on compte moins de deux interprètes pour 100 utilisateurs du langage des signes. Ce ratio d'interprètes et de personnes malentendantes est encore pire ailleurs dans le monde. En Inde, par exemple, on retrouve seulement 250 interprètes certifiés en langage des signes pour une population malentendante se chiffrant de 1,8 à 7 millions de personnes*. Accéder aux services d'un interprète en langage des signes est une tâche laborieuse. Non seulement leur disponibilité est limitée, mais ils doivent également se déplacer, ce qui engendre des dépenses et des contraintes de temps.

Signmark Productions et Chabla ont cherché à surmonter ces défis en concevant une application mobile qui, virtuellement, mettrait en relation des personnes sourdes et des interprètes, leur permettant ainsi de faire des appels. En 2016, Chabla a choisi CGI comme partenaire de choix puisqu'elle offrait :

- une équipe multidisciplinaire et compétente avec de l'expérience en conception de services, en prototypage et en développement mobile ;
- des capacités et une présence mondiales qui offrent la possibilité d'adapter le service pour les marchés mondiaux ;
- une vision réaliste et une démarche pragmatique pour la mise en œuvre de ce nouveau modèle d'affaires ;
- une compréhension ainsi qu'une connaissance approfondies de l'environnement d'affaires de Chabla.

Chabla et CGI ont formé une équipe unique misant sur une étroite collaboration. Dès le début, tous les partenaires ont participé au processus de conception, travaillant avec des personnes malentendantes, des interprètes en langage des signes et des agences d'interprètes. Les utilisateurs finaux les plus importants étaient les personnes malentendantes.

De plus, cette collaboration a permis à CGI d'offrir des perspectives et de nouvelles idées qui ont élargi la vision initiale de Chabla. Par exemple, l'équipe de CGI a su prouver qu'il était possible d'utiliser une application, non seulement pour faire des appels, mais aussi pour en recevoir de la part de personnes qui n'utilisent pas l'application Chabla. Lors du processus de conception, le besoin de communication en face à face instantanée avec des interprètes par vidéoconférence a également été abordé.

* Source : http://ijaers.com/uploads/issue_files/7%20JAERS-FEB-2018-33-Support%20Vector%20Machine.pdf

Guider la conception grâce au **prototypage** et à **l'expérience utilisateur**

Lorsque de nouveaux services sont développés, il est important de comprendre la façon dont ceux-ci pourraient être utilisés. Pour favoriser une meilleure compréhension, il est possible d'utiliser différentes méthodes pour simuler et analyser une véritable situation de service du point de vue d'un utilisateur. Pour Chabla, la conception du service reposait sur le prototypage et l'expérience utilisateur et faisait appel à plusieurs groupes de partenaires, notamment des personnes malentendantes, des interprètes en langage des signes et des entendants.

L'un des aspects les plus importants au début du projet était la mise à l'essai du prototypage. Pendant la première étape du prototypage, l'équipe a utilisé le plus petit produit viable (PMV) afin de simuler le fonctionnement de l'application Chabla. Il s'agissait d'établir une connexion entre une personne malentendante et un interprète lors d'un appel vidéo, et de mettre en contact ce dernier à une personne qui entend, par l'entremise d'un appel audio. Les participants ont simulé des situations de communication complexes, fondées sur les séances de prototypage, ce qui a permis de cibler les principaux problèmes et de fixer des objectifs.

Par exemple, l'un de ces objectifs était de s'assurer que la communication commençait aussitôt que l'appel était connecté. Un silence de quelques secondes au début d'un appel risquait de faire raccrocher l'interlocuteur, celui-ci ne réalisant pas qu'il s'agit d'un appel interprété.

Les expériences utilisateur ont ensuite été développées avec chacun des groupes de partenaires. Celles-ci leur ont été utiles pour mettre en place un processus de services idéal reposant sur des éléments essentiels, tels que l'importance d'avoir un système efficace et transparent lors de la répartition des tâches ainsi que l'importance de la qualité de l'image pour une conversation fluide entre les personnes malentendantes et les interprètes. Plus tard, ces expériences utilisateur ont été utilisées comme plans de base afin d'assurer le bon fonctionnement du système d'arrière-guichet.

Des tutoriels et des discussions avec les groupes d'utilisateurs ont été organisés dans le but de comprendre et de développer des idées générées lors du processus de prototypage, des expériences utilisateur et des scénarios. Toutes les mises à l'essai ainsi que tous les commentaires ont contribué à la réduction des risques et des coûts liés à la conception de cette application complexe et novatrice.

Conception d'une **application révolutionnaire**

Une fois les principaux services et les plans terminés, les actions du système ont été modélisées selon un flux logique. C'est ce qui est devenu le point de départ de l'ébauche de l'interface utilisateur. Le premier concept d'interface utilisateur a été conçu avec des maquettes conceptuelles, en y apportant des changements selon la rétroaction reçue. La deuxième itération comprenait la conception visuelle ainsi qu'un prototype que l'on pouvait mettre à l'essai sur un téléphone intelligent.

Pour concevoir cette étape, le développement et l'exploitation (DevOps) ont été mis à profit. Les concepteurs et les développeurs travaillaient dans la même équipe et vérifiaient constamment les résultats qu'ils obtenaient. Une équipe de CGI en Finlande a conçu la version iOS alors qu'une autre équipe en Inde s'est chargée de concevoir la version Android. Une fois cette étape terminée, un groupe pilote d'utilisateurs de différents pays a mis à l'essai les deux versions de l'application, recevant les dernières versions du logiciel directement sur leurs téléphones intelligents.



Il en a résulté une solution novatrice, conçue pour le nuage, qui donne aux personnes malentendantes accès à des services d'interprétation dans plusieurs langues, où et quand elles le veulent. Grâce à Chabla, les personnes malentendantes ont désormais la possibilité de faire des appels interprétés et les entendants ont la possibilité d'en recevoir de personnes malentendantes, et ce, même s'ils n'utilisent pas Chabla. La personne malentendante peut également avoir accès à des services d'interprétation à distance pour toute situation où ils ont besoin de communication en face à face.

En se concentrant sur l'expérience utilisateur et sur la convivialité, l'application permet à une personne malentendante d'être en contrôle total et de bénéficier d'une communication simple, fluide et intuitive. La complexité de ce système est un secret bien gardé.

Des répercussions révolutionnaires

Chabla simplifie et accélère l'accès à des services d'interprétation en langage des signes en réduisant le nombre d'étapes et de difficultés. Avant Chabla, il fallait prévoir des délais de deux heures à deux jours avant d'avoir accès à un interprète. Grâce à Chabla, on y arrive en 20 secondes.

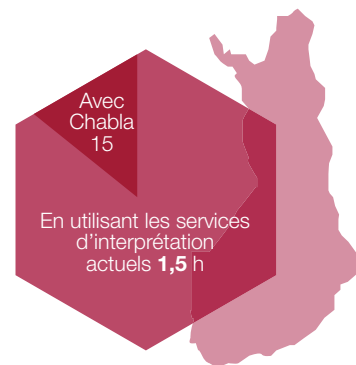
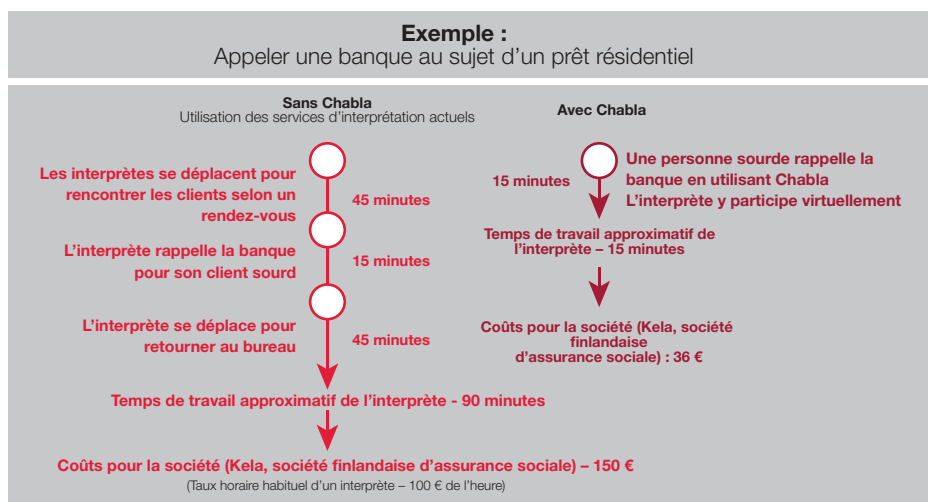
L'application permet également d'économiser du temps et des coûts en matière de services d'interprétation. Avant la conception de l'application, un appel interprété requérait 90 minutes à l'interprète. Chabla permet de le réaliser en seulement quelques minutes. De plus, grâce à l'application, les interprètes ne sont plus obligés de se déplacer.

À ce jour, Chabla est utilisée dans cinq pays : en Finlande, au Danemark, en France, au Royaume-Uni et en Allemagne. CGI a doté l'application d'une extensibilité sans limites, permettant ainsi sa mise en œuvre et son utilisation à l'échelle internationale.

L'application a également reçu une grande attention médiatique ainsi que la reconnaissance de l'industrie. En 2017, elle a remporté un Blue Arrow Award dans trois catégories : « Best Digital Service » (meilleur service numérique), « Best Customer Experience » (meilleure expérience client) et « Best Societal Influence » (plus grande influence sur la société). Elle a également reçu le prix « Most innovative Digital Service » (service numérique le plus novateur) aux prix Grand One 2017 ainsi qu'un « Entrepreneurial Award » au Global E-commerce Summit 2017.

CGI continue de travailler en collaboration avec Chabla afin d'en améliorer le service. Récemment, une nouvelle fonction permettant aux entreprises qui utilisent Chabla d'organiser des appels gratuits pour les personnes malentendantes a été ajoutée.

Chabla était finaliste dans trois catégories lors des Interaction Awards 2018 : « Connecting », « Disrupting » et « Empowering ». (<http://awards.ixda.org/2018-interaction-awards/>) Cette prestigieuse remise de prix tenue chaque année par l'Interaction Design Association (IXDA) reconnaît la conception d'outils de leadership intellectuel et l'innovation partout dans le monde.



Utilisation de la technologie numérique **pour** **changer le monde**

Même au 21^e siècle, les personnes présentant des handicaps continuent de composer avec plusieurs défis dans l'accomplissement de simples tâches quotidiennes. Chabla permet de changer ce constat. À l'aide du savoir-faire et de l'expérience de CGI, la vision perturbatrice de Signmark a été transformée en une véritable expérience mobile qui change véritablement les choses. Chabla est un exemple probant de la façon dont la numérisation peut changer le monde et améliorer la vie de nombreuses personnes, y compris celles devant composer avec des handicaps.

“ Chabla offre une façon de communiquer des plus simples, qui favorise l'intégration de la communauté malentendante dans notre société. ”

Le jury Blue Arrow Awards 2017

À propos de CGI

Chabla n'est qu'un exemple du genre de projets que réalise CGI partout dans le monde dans le but d'améliorer la vie de la population, les communautés dans lesquelles nous vivons et les entreprises qui leur offrent des services. Nous aidons nos clients issus d'un vaste éventail de secteurs d'activité à révolutionner notre monde grâce à la technologie numérique.

Nous aidons des entreprises de services financiers à réaliser des transactions de façon efficace et sûre pour assurer ainsi la circulation des biens dont profite la société. Nous offrons également de l'expertise et des solutions qui aident les consommateurs à investir leur épargne pour leur maison, l'éducation de leurs enfants et pour garantir l'avenir financier de leur famille.

Dans le secteur gouvernemental, nous aidons les sociétés de services publics à répondre adéquatement aux besoins quotidiens des citoyens. Nous soutenons efficacement les services sur lesquels s'appuient les systèmes de santé, de justice et de transport. Nous aidons également les gouvernements à défendre leurs citoyens et à les protéger des menaces grandissantes en matière de cybersécurité.

Du côté des communications, nous envoyons des satellites dans l'espace afin de transmettre d'importantes données et de permettre aux plus grands fournisseurs de services de communication au monde de mettre au point des systèmes essentiels permettant aux familles et aux amis de partager les premiers pas et les premiers mots de leurs enfants, des photos, des rires et des pleurs.

Au sein d'autres secteurs d'activité, nous aidons les commerçants à offrir leurs produits de manière efficace, les consommateurs à effectuer leurs achats facilement et les gens à jouir de la meilleure qualité de vie possible.

Finalement, nous aidons nos entreprises clientes à tirer pleinement profit des technologies qui soutiennent l'exploitation de leur entreprise et nous les accompagnons aussi dans la transformation de leurs activités afin qu'ils bénéficient de toutes les possibilités que ce nouvel univers numérique recèle.

Nous faisons tout cela, et plus encore, grâce à nos professionnels. Les professionnels engagés et créatifs de CGI connaissent les activités de nos clients et maîtrisent les technologies qui permettent la réalisation de leur transformation numérique.



cgi.com/fr/transformation-numerique

© 2018 GROUPE CGI.

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologie de l'information (TI) et en gestion des services-conseils d'affaires au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, CGI aide ses clients à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nous offrons des services-conseils en management et en TI ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition transformationnelle de grande qualité. Ces services sont conjugués à plus de 150 solutions de propriété intellectuelle afin d'aider nos clients à réaliser leur transformation numérique dans son intégralité. CGI travaille avec des clients dans le monde entier et met à profit une approche unique de proximité client et le modèle mondial de prestation de services le mieux adapté pour accélérer leur transformation numérique. CGI assure l'exécution des projets de ses clients selon les échéances et les budgets impartis et leur procure un avantage concurrentiel, en cette ère résolument numérique.