

Hypra : la révolution par l'humain

En s'inspirant des problèmes d'accès à l'informatique des personnes déficientes visuelles, Jean-Philippe et Corentin, les fondateurs d'Hypra (dont plusieurs membres sont aveugles ou mal voyants) ont conçu un modèle qui personnalise l'accompagnement de l'utilisateur.

Leur « Système à Accès Universel » facilite la migration vers le logiciel libre, y compris pour le grand public.

Bonjour ! Alors, dites-nous : comment utiliser un ordinateur quand on ne voit pas ?

Deux possibilités, soit je suis complètement aveugle (environ 100 000 personnes en France) et je recours à un transcripteur braille que je connecte à mon ordinateur (mais une minorité des aveugles lisent le braille), soit j'utilise un retour vocal.

Si je suis malvoyant, je vais utiliser un certain nombre de fonctionnalités d'assistance visuelle : le zoom, l'inversion des contrastes, un localisateur de curseur, de souris etc.

Dans bien des cas, le retour vocal et l'assistance visuelle se complètent utilement et permettent à la personne déficiente visuelle de gagner en confort d'utilisation, de limiter sa fatigue, voire tout simplement d'accéder à l'information.

Notre innovation tient d'abord à cela. Pour la première fois, Hypra fournit un système d'exploitation à ses utilisateurs qui leur assure cette complémentarité. Et là où JAWS, le retour vocal historique, coûte 1 500 euros (pris en charge sur les fonds publics), et où ZoomText, la solution leader sur la malvoyance, coûte 600 euros, notre couplage de solution est lui gratuit.

Conclusion, les personnes peuvent concentrer leurs moyens sur le nerf de la guerre, c'est à dire la maîtrise de leur outil à des fins d'autonomie et de productivité à long terme.

J'ai croisé des cannes blanches électroniques, des téléphones à synthèse vocale... Est-ce que l'autonomie passe forcément par la technologie ?

La technologie est une condition nécessaire mais non suffisante.

Dans notre vision, le vrai facteur critique d'émancipation, c'est le service à la personne.

Quand on parle de service à la personne chez Hypra, c'est un tout.

L'étape n°1, c'est la personnalisation du système. Nous avons choisi les composants logiciels les plus souples au monde, ils sont donc conçus, dès l'achat, pour s'adapter aux envies et aux besoins de chacun. Exemple : la taille et le type de police, la barre des menus sur le bureau, mais cela concerne aussi les raccourcis clavier dont la maîtrise est essentielle pour l'autonomie et idéale pour plus d'efficacité. Là où Windows et Mac proposent du standard auquel tout le monde doit s'adapter nous disons : « non, le système doit ressembler à la personne qui l'achète. » C'est à la technologie de s'adapter à l'Homme et non l'inverse. Nous installons, en outre, les logiciels que la personne souhaite à partir d'une étude rigoureuse de ses besoins. C'est donc du sur-mesure.

Encore faut-il apprendre à l'utiliser...



Jean-Philippe en conférence - CC BY SA - photo Hypra

Justement. Aujourd'hui, Windows ou Mac mettent un ordinateur dans les mains des gens en leur disant « débrouillez-vous », vous verrez, c'est intuitif, le grand mot à la mode. Oui, enfin, intuitif, plus on passe de temps avec les gens, déficients visuels ou pas, plus on se rend compte en fait qu'ils ne maîtrisent pas leurs outils.

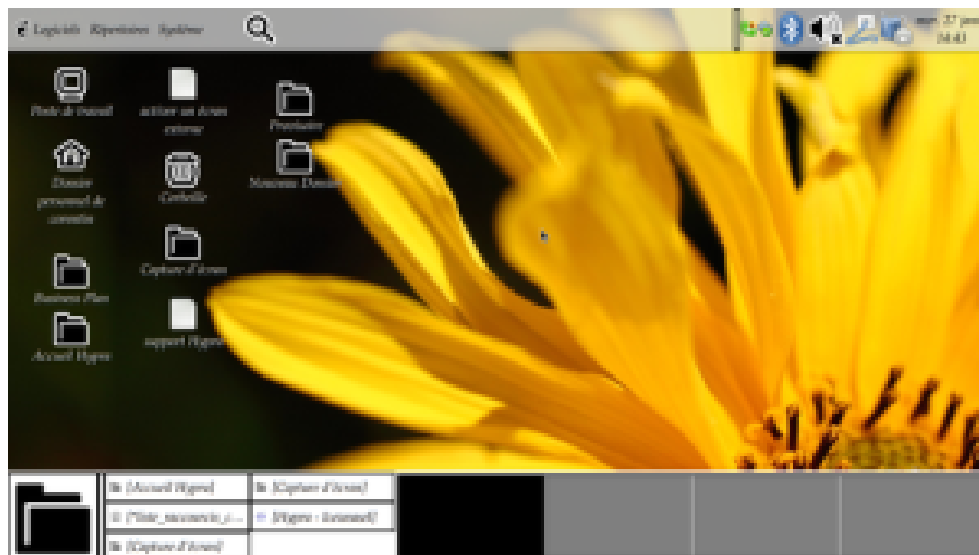
Personne ne leur a expliqué la base, comment se repérer, comment avoir les bons réflexes, comment faire évoluer leurs outils. Conclusion, c'est l'esprit de débrouille qui règne, qui est très loin de garantir ni un confort optimal d'utilisation, ni une utilisation des pleines potentialités de l'informatique en général. Les problématiques d'autonomie et de productivité sont certes plus critiques pour les déficients visuels, vu la place fondamentale du numérique pour eux, mais elles concernent le reste de la population au sens large.

L'étape d'après, c'est l'accompagnement sur la longue durée. Windows, Mac et une partie écrasante des éditeurs de logiciels vous fournissent les logiciels et vous livrent à vous-mêmes pour les mises à jour, les différents problèmes d'utilisation que vous pouvez rencontrer. Exemple : les mises à jour sur Mac OS. Non seulement les gens sont obligés de mettre à jour sous peine d'obsolescence programmée, mais nul ne leur explique comment faire. Il y a bien une option : repasser à la caisse dans des magasins tiers tout en se faisant déposséder de son ordinateur pendant une durée indéterminée avec le risque de perdre ses données. Chez Hypra, nous disons que cela est inacceptable. Le service à la personne doit être global, continu, intégré, proactif. Nos mises à jour, aussi parce qu'elles sont moins fréquentes que la frénésie de nos concurrents, sont anticipées. Nous dialoguons de personne à personne avec nos utilisateurs, nous leur expliquons, nous leur proposons les choses, nous les conseillons en leur exposant différentes options et en leur permettant de choisir de manière éclairée. Nous nous élevons contre le forçage inacceptable de Mac ou Windows ou d'autres logiciels qui consiste à dire : mettez à jour sous peine d'obsolescence !

Le cœur de notre métier, notre passion, c'est la personne humaine. Cela irrigue tout notre travail.

Comment rentabiliser un modèle aussi exigeant ?

En étant transparent, clair sur ses intentions, et sûr de ses forces comme de ses faiblesses, et surtout en étant pédagogue. Nous expliquons à nos utilisateurs ce pourquoi ils payent.



Capture d'écran avec loupe

Nos utilisateurs payent pour du service, c'est à dire justement la personnalisation de l'accompagnement. Au global, cela leur revient le prix qu'ils payeraient pour un simple ordinateur Mac ou Windows sur deux ou trois ans, c'est à dire 1 500 à 1 600 euros. Mais plutôt que de les payer sans visibilité sur deux, trois ans, ils payent d'une traite avec la garantie de ne plus avoir à subir de coûts cachés liés aux problèmes de mise à jour, de sécurité, mais aussi de matériel. Nous sommes en effet en train de ficeler un solide accord-cadre avec plusieurs constructeurs de manière à offrir un S.A.V. irréprochable et global (logiciel et matériel).

Nous fournissons donc un package clé en main payé d'un bloc qui leur permet justement de se prémunir contre de nouvelles dépenses imprévues qui ont également pour conséquence de rendre leur ordinateur indisponible pendant une durée indéterminée. Bien sûr, pour celles et ceux qui aiment la débrouillardise et qui ont du temps à y consacrer, il est possible de se passer de formation et d'accompagnement sur la durée, et le prix est alors ramené entre 800 à 1 000 euros. Nous ne le conseillons qu'aux utilisateurs très avancés.

Ce que nous proposons, nous, en définitive, c'est une continuité de service qui garantit de trouver un interlocuteur et un dialogue de qualité, une exigence de performance et de délais lorsqu'un problème quelconque se présente. Cela permet d'économiser sur l'autre grand coût caché de l'informatique : le temps. Aujourd'hui, le monde va vite, les gens sont très occupés, et l'informatique ne les intéresse parfois pas du tout. Il faut donc qu'ils y passent le minimum de temps possible en y consacrant le temps et le prix nécessaires à l'achat, de manière à être tranquille par la suite. C'est pour nous un défi de tous les jours : faire penser

le long terme à nos utilisateurs. C'est une tâche difficile, harassante, mais très stimulante.

Vous insistez plusieurs fois sur le côté « on paie une fois et on est tranquille ». C'est tout de même une start-up qui dit ça ! Comment les utilisateurs peuvent-ils être sûrs de bénéficier d'un suivi sur le long terme ?

Parce qu'on fait du logiciel libre. Tout ce qu'on fait est reversé à la communauté. Du coup, sur le long terme, notre esprit et nos développements demeureront accessibles à tous, surtout qu'on les intègre dans Debian.

De plus, comme on ne ferme rien de nos développements, la seule chose qui nous fait vivre, c'est le service. Du coup, pour vivre, on n'a pas le choix que de maintenir le capital confiance et d'être irréprochables.

C'est, à mon sens, une garantie pour nos clients. Si on rompt notre pacte de confiance avec le public ou les communautés du libre, notre modèle économique est menacé. C'est pour ça que Hypra a un côté ultra démocratique.

Quelle est la place du logiciel libre dans l'offre d'Hypra ?

Elle est capitale. C'est parce que notre modèle repose sur une solidarité internationale des concepteurs de logiciels que nous pouvons nous concentrer sur le service à la personne et ne pas faire payer les logiciels. Nous nous engageons, par ailleurs, lorsque notre modèle sera arrivé à maturité, à attribuer une partie de nos gains à cette communauté internationale de gens bénévoles qui nous permettent d'exister aujourd'hui.

C'est donc du 100% ?

Notre engagement éthique en ce domaine est clair : nous ne recourons à des logiciels propriétaires que lorsque aucun autre choix non-handicapant pour l'utilisateur n'est possible. Nous l'avons fait pour le retour vocal, nous allons le faire pour un logiciel qui permet aux aveugles de lire leur courrier papier (via la reconnaissance optique de caractères). Seuls des logiciels propriétaires pouvaient assurer une performance suffisante. Nous avons déjà en tête de proposer dans le futur la même performance mais sous la forme de logiciels libres dont nous aurions coordonné le développement.

La plupart de nos lecteurs comprennent bien l'importance du Libre pour des valides. C'est pareil pour les handicapés, j'imagine ?



Je dirais que c'est l'inverse. Les handicapés, mieux que personne, comprennent l'importance fondamentale du logiciel libre. Ce sont eux qui sont en première ligne des besoins de personnalisation, et seul le logiciel libre permet cette flexibilité.

Par ailleurs, ce sont aussi les premiers à souffrir des rentes de monopole que constituent les entreprises qui conçoivent et commercialisent des logiciels propriétaires. Notre grand sondage mené en janvier 2015 montrait qu'une grande partie de la population déficiente visuelle était consciente que JAWS (le retour vocal à 1 500 euros) était sur-tarifé pour les évolutions qu'il connaît dans le temps. Beaucoup s'indignaient sur l'effet d'aubaine de la prise en charge publique (par les Conseils Généraux) d'un logiciel aussi cher. Mais surtout, 75% des 450 répondants se déclaraient prêts à passer au logiciel libre si une offre de service de qualité était fournie.

Si l'on se tourne vers le grand public, l'équation n'est pas si différente, mais la prise de conscience est peut-être moins avancée. Je dis bien peut-être. Car les gens sont fatigués des mises à jour incessantes et déstabilisantes sous Windows

dont le paroxysme est Windows 10, ils sont également fatigués de la soustraitance du service de Apple à des organismes agréés qui sont des machines à cash. On s'est rendu compte également que les enjeux de vie privée avaient gagné en importance dans le choix de leur système d'exploitation.

Il est donc temps de leur proposer un autre modèle, et c'est exactement ce que nous sommes en train de faire.

Est-ce que vous expliquerez clairement aux utilisateurs que le système est basé sur du Libre ? Je pense à des gens qui cultivent un certain flou... et quand on farfouille on trouve une Debian modifiée...

Ça dépend avec qui. Il faut bien comprendre que le libre, ça n'a pas une bonne image parmi le public (au mieux l'indifférence, au pire le rejet par préjugé). Pour pleins de raisons et parce que sa compréhension exige de réfléchir à des choses que les gens ne soupçonnent pas. Ou elle renvoie à un historique, une image, pas toujours génial. Du coup, tout en affirmant notre ancrage libriste sans complexe, on ne le met pas en avant auprès de nouveaux clients, sauf si ça permet d'aborder un sujet qui préoccupe un utilisateur (vie privée, confidentialité des données, rapport aux développeurs de logiciels). Pour les autres, si on leur met ça sous le nez, ils tournent les talons. Mieux vaut donc leur mettre du libre par principe, qu'ils le sachent ou pas. Dans tous les cas, qu'ils en soient conscients à l'achat ou non, c'est une garantie de durabilité pour eux. Et malgré tout, on l'affirme haut et fort dans notre communication grande échelle. S'ils ne passent pas au libre par militantisme, or peu de gens militent, nos clients pourraient le défendre pour le modèle que ça véhicule et qu'ils vivent quotidiennement avec nous dans leur usage de l'informatique. C'est une autre façon de promouvoir le libre auprès d'un public moins sensible aux enjeux de la propriété intellectuelle en informatique.

Du coup, c'est très proche du comportement d'Ordissimo (qui ne cite JAMAIS Debian sur son site, j'ai vérifié), et qui cherche à séduire les débutants (âgés) en informatique.

À un détail près, on cite Debian, nous. Mais à des endroits où vont les gens plus intéressés par les aspects techniques (et à qui le nom même ne détournera pas de l'éthique). En outre, tous nos développements vont dans Debian (Compiz, mate-accessibility, etc.), donc très bientôt, Debian pourra ressembler nativement à Hypra si la communauté souhaite s'ouvrir à l'universalité qu'on propose. Enfin,

quand on forme les gens, pas question d'empêcher les installations non Hypra, les mises à jour, contrairement à Ordissimo. Les gens apprennent bel et bien les mécanismes de Debian et ils le savent. Aucun logo Debian n'a été supprimé. Donc ils sont vite informés de ce qu'ils utilisent (une Debian adaptée le temps qu'elle s'adapte elle-même). Mais ce serait une erreur de communication de vouloir le dire à tout le monde haut et fort avant même de susciter un intérêt par d'autres moyens, ça agiterait trop de peurs et de préjugés.

Ordissimo se base sur Debian et protège son travail de paramétrage en ne le reversant pas et en n'y autorisant pas de modification. Hypra est transparent et dans une logique de dialogue mutuel constant avec Debian, et nous l'affirmons. Et nous y amenons les utilisateurs, mais au lieu de le dire à l'achat, on les acclimate à cet univers pour que le libre et Debian leur paraissent, en fin de compte, une évidence par-delà les préjugés.

Selon vous, c'est le moment pour que le logiciel libre atteigne enfin le grand public ?

Le terrain est favorable pour une percée du logiciel libre. Le succès, notre succès collectif, à nous, les acteurs du logiciel libre, est possible.

Il est possible si nous professionnalisons le service apporté à l'utilisateur, si nous montrons que nous apportons plus que les acteurs traditionnels pour un prix équivalent ou inférieur.

Il est possible si nous jouons collectif, si nous savons conjuguer nos efforts dans un juste équilibre communauté/entreprises, si nous savons dialoguer, nous écouter, nous faire confiance. C'est ce que nous cherchons à faire avec la communauté Debian, avec le leader de communauté Orca ou les développeurs Compiz. Cela suppose que les programmeurs, et en premier chef nos programmeurs chez Hypra, comprennent que les qualités relationnelles sont au moins aussi importantes que les qualités de programmations.

Il est possible à condition d'amorcer un virage philosophique. Il faut en finir avec la technocratie. L'émancipation ne doit pas viser seulement les concepteurs de logiciels. Je lisais récemment le chef informatique de chez Enercoop sur Framablog (dont les locaux parisiens sont 100% sous Debian) qui faisait un lien direct entre le logiciel libre et l'émancipation des programmeurs. Mais il ne parlait que très peu des utilisateurs et éludait les aspects critiques de conduite du

changement. S'émanciper, du point de vue de l'utilisateur, c'est certes avoir les possibilités de changer, mais encore et surtout avoir la maîtrise du changement.

À noter que l'on a installé Hypra et formé un salarié déficient visuel chez eux qui est très content, à tel point d'ailleurs, qu'il veut que l'on installe le S.A.U. sur son Mac, une belle vitrine pour le logiciel libre...

De manière plus générale, le pouvoir doit être aux utilisateurs-citoyens et non aux programmeurs. C'est à eux que sont destinés les biens communs que sont les logiciels libres. Les programmeurs ont du mal à l'entendre. C'est là une des explications, selon nous, du plafond de verre du logiciel libre.

Il est possible, enfin, si chacun se trouve bien à sa place. La communication, c'est un métier, et ce n'est pas le métier des ingénieurs. Le logiciel libre est le seul monde dans lequel les ingénieurs s'imaginent être de formidables communicants. C'est un métier, il faut le professionnaliser. C'est aussi la raison pour laquelle nous avons quitté la forme associative pour faire une entreprise.

Nous pensons que l'heure est venue que le logiciel libre démarre une métamorphose, nous avons envie d'amorcer ce mouvement avec tous ceux et toutes celles qui y sont prêts.

www.hypra.fr