

DocShare - Document de restitution du projet

Informations de contact

Cliente : Anouk André - anoukmyriam@gmail.com

Tuteur : Jean-Marc André - jean-marc.andre@ensc.fr

Chloé Bernault - cbernault@ensc.fr

Emilie Goulier - egoulier@ensc.fr

Baptiste Laran - blaran@ensc.fr

Abderrahmane Larchi - alarchi@ensc.fr

Intérêt de ce document

Ce document s'inscrit dans le cadre de la démarche de transmission de notre travail à un groupe d'étudiants pouvant le reprendre, l'améliorer et peut être le finir. Il vise donc à exposer l'ensemble du travail réalisé, ainsi que les coulisses et les choix de conception effectués afin que la future équipe puisse tout comprendre du projet. Il décrira la genèse du projet, ces différentes étapes et les fonctionnalités que nous n'avons pas eu le temps d'implémenter.

L'ensemble des points abordés le seront de manière chronologique dans l'ordre de leur réalisation.

Le but est de fournir un document le plus clair et complet possible afin de faciliter la transmission de savoir concernant ce projet.

La totalité des documents produits par l'équipe seront mis à disposition. Nous transmettrons notre Google Drive et les différents liens regroupant :

- Les différents livrables
- Les maquettes produites sur Figma
- Les documents de conception et de recherche utilisateur (personas, benchmarking, synthèse des entretiens)

Sommaire

Sommaire	2
I - Genèse du projet	3
II - Recherche utilisateur	4
appropriation du sujet	4
questionnaire	4
entretiens et personas	4
benchmarking	4
III - Conception	4
recherche	4
brainstorming	4
maquettage	4
prototypage	4
IV - Test utilisateur	4
Que reste t-il à faire ?	4

I - Genèse du projet

L'équipe DocShare s'est formée en début Octobre 2020 avec Chloé Bernault, Emilie Goulier, Abderrahmane Larchi et Baptiste Laran. Nous avons répondu à la proposition de projet de notre cliente Anouk André et avons été supervisés par Jean-Marc André.

II - Recherche utilisateur

1. Appropriation du sujet

Les premières réunions effectuées avec le duo client/tuteur ont permis de recueillir les premières informations préliminaires sur les besoins et les tenants de l'application.

Nos recherches personnelles ainsi que les informations transmises par notre cliente, elle-même médecin généraliste, nous ont amené à établir un premier état de l'art ou étude de marché répertoriant diverses données statistiques sur les médecins en France. Il contient aussi des données sur les différents outils et médiums utilisés pour trouver un remplacement (sites internet, applications mobiles, groupes Facebook et moyens classiques (bouche à oreille, listing d'étudiants)).

2. Questionnaire

Une fois le sujet approprié et une première "image" du remplacement médical en France réalisée, nous avons voulu produire un questionnaire afin de récolter des informations préliminaires auprès des utilisateurs sur les habitudes de remplacement en France. Ce dernier devait être diffusé sur les groupes Facebook permettant aux médecins généralistes de communiquer.

Finalement après la révision et la demande du client, nous avons décidé d'abandonner la passation des questionnaires. Ces derniers étaient jugés trop sujets à des biais et les clients/tuteurs estiment qu'il était préférable d'effectuer des

entretiens semi-directifs afin d'obtenir des données qualitatives auprès des médecins.

Ce questionnaire nécessitant un travail d'amélioration est disponible sur notre Drive. Il pourrait être intéressant de le reprendre afin d'obtenir un nombre important de données quantitatives.

3. Entretiens et personas

Comme demandé, nous avons effectué des entretiens semi-directifs auprès d'un panel représentatif de la population, à savoir 3 remplaçants et 3 titulaires.

En raison de la crise sanitaire, la plupart des entretiens ont été réalisés en visioconférence sur Zoom, mais l'un d'entre eux a été effectué par mail car ceci permettait une gestion de temps plus souple vis à vis du médecin.

Cette phase d'entretiens était une des phases majeures de la recherche utilisateur. Elle nous a permis de nous confronter avec le sujet et d'obtenir des informations indispensables sur les besoins, les attentes et les difficultés rencontrées par les utilisateurs.

Une synthèse des entretiens ainsi que des fiches anonymisées de chaque entretien sont disponibles sur le Google Drive.

4. Benchmarking

En parallèle des entretiens nous avons réalisé un Benchmarking des différents sites et applications mobiles de remplacement médical. Le but était de faire un inventaire de ses plateformes afin d'en tirer des idées de conceptions pour notre future application, où à l'inverse identifier des erreurs à ne pas reproduire.

III - Conception

1. Brainstorming

Toutes les informations recueillies au cours de la phase précédente de recherche utilisateur nous ont menés à mener une séance de brainstorming. Nous y avons exposé tous les besoins et problèmes rencontrés par les utilisateurs pour en sortir des solutions de conception.

Le résultat de ce brainstorming sera présent dans les livrables qui vous seront transmis.

2. Particularités de l'application

Ici sont évoqués les choix de conception de l'application, ils ne sont pas forcément tous mis en pratique et présents sur la maquette....

- L'application est pensée pour fonctionner avec des annonces, à la manière du site de petites annonces Leboncoin.fr.
- Elle est pensée pour être accessible par des utilisateurs non enregistrés afin qu'ils ne soient pas bloqués et puissent avoir un aperçu du fonctionnement de l'application.
- Les utilisateurs peuvent sauvegarder des filtres de recherche qui leur plaisent et les mettre en favoris des annonces.
- Un remplaçant candidate à une annonce en contactant le titulaire par l'intermédiaire de la messagerie.
- L'inscription est pensée pour être très courte afin de favoriser l'engagement. Nous avons vu que pour les remplaçants, les inscriptions qui demandent beaucoup d'informations (expériences passées, qualifications) pouvaient être un frein.

- La messagerie interne est un peu spéciale. Nous avons voulu y intégrer une interface permettant aux titulaires et remplaçants de discuter de certains patients. Cette interface est donc une sorte de sous-conversation (1 par patient).
- La page de contrats a été pensée afin de faciliter le remplissage et la signature des contrats de remplacements. Elle s'inspire du modèle fourni par l'ordre des médecins. Les informations relatives aux deux médecins (noms, RPPS, URSSAF) et à l'annonce pourraient ainsi être pré-remplies. Il ne resterait plus qu'à signer de manière électronique le contrat. Une user story théorique de comment nous avons pensé ce système sera fournie.

3. Maquettage

L'ensemble du maquettage a été réalisé sur Figma, (*accessible gratuitement avec un mail universitaire*). C'était l'outil parfait pour un projet transdisciplinaire car il permet de collaborer à plusieurs en temps réel.

Par manque de temps, nous avons fait le choix de produire directement une maquette à haut-niveau de fidélité.

Nous avons produit les écrans principaux de l'application avec deux types d'interfaces : une pour les remplaçants et une pour les titulaires. Cela est dû aux besoins différents de ces deux types d'utilisateurs qui demandent des interfaces différentes. L'interface de remplaçant est vraiment axé sur la recherche de remplacements alors que l'interface de titulaire a pour élément principal un tableau de bord permettant de garder un œil sur ses annonces publiées.

4. Prototypage

Le prototypage a aussi été réalisé sur Figma, bien que les fonctionnalités y soient légèrement limitées. Par manque de temps, toutes les interactions possibles de

l'application ne sont pas modélisées. Ainsi seulement les fonctionnalités principales sont disponibles.

IV - Tests utilisateurs

Nous avons réalisé une série de 6 tests utilisateurs en Avril. Malheureusement, avec la difficulté de trouver des médecins qui prennent le temps de tester notre application, nous avons dû nous rabattre sur les étudiants de l'école. Cette population d'utilisateurs non finaux fournit évidemment des résultats biaisés car ils ne sont pas du tout représentatifs de la population cible de l'application. Cependant cela nous a tout de même permis de tester la navigation de l'application.

Chaque test a été enregistré sur Zoom et comportait une dizaine de tâches à réaliser. Une grille d'observation permettait de relever les données quantitatives et qualitatives relatives aux tâches.

Difficultés rencontrées

- Les difficultés de remplacement médical en France sont un sujet complexe. Il est important d'en connaître les causes et les origines afin de pouvoir concevoir un produit adapté.
- Il est difficile d'accéder aux utilisateurs finaux dans les projets transdisciplinaires. De plus, les médecins sont des utilisateurs particulièrement compliqués à atteindre de par leur profession très prenante et leur manque de volonté de participer et donner de leur temps pour un projet étudiant.
- La recherche d'utilisateurs est très importante mais très difficile, surtout pour des étudiants qui ont un réseau limité et ne peuvent pas les rémunérer.