

Compte rendu session 3 groupe 1

Objectifs :

- Discussion sur le mode interactionnel du prototype,
- Discussion sur la personnalité du prototype

1) Retours

2) Tri des cartes de fonctionnalités



Dans un premier temps, l'outil doit s'adapter aux utilisateurs en tenant compte de leur environnement de vie, notamment leur localisation et leur type d'habitat (par exemple, ville ou montagne, maison ou appartement), car ces éléments influencent l'accessibilité aux services et les risques domestiques spécifiques. Il doit également intégrer les besoins des personnes en situation de handicap en ajustant son ton et en garantissant une accessibilité optimale. Pour s'adapter aux habitudes de chacun, il est essentiel qu'il soit compatible avec un clavier et disponible sur plusieurs supports, tout en restant accessible partout.

De plus, l'outil doit impérativement intégrer des considérations éthiques, en veillant au respect de la dignité, de la vie privée et de la liberté de l'utilisateur, tout en garantissant une gestion sécurisée et transparente des données.

Dans un deuxième temps, l'ergonomie apparaît comme un élément clé. L'accessibilité, la facilité d'utilisation et la personnalisation de l'interaction sont essentielles pour offrir une

expérience fluide et adaptée. L'outil doit être intuitif, proposer des raccourcis, des réponses courtes et éviter toute surcharge cognitive afin de ne pas submerger l'utilisateur.

Enfin, au-delà de son utilité fonctionnelle, l'aspect agréable et engageant de l'outil ne doit pas être négligé. Il doit favoriser une expérience conviviale et ludique.

Dans un troisième temps, le contenu est considéré comme un élément central. Il doit être ancré dans la réalité en fournissant des informations pertinentes, des liens utiles et des services adaptés aux besoins de l'utilisateur. L'outil doit également jouer un rôle actif dans l'organisation du quotidien en proposant des rappels et en facilitant la gestion des tâches. Également, il doit permettre la surveillance médicale, notamment le suivi de la médication, afin d'accompagner les utilisateurs dans la gestion de leur santé. Finalement, l'outil doit pouvoir interagir avec des capteurs pour détecter et prévenir d'éventuels dangers.

L'apparence, le genre et l'avatar sont apparus comme des fonctionnalités secondaires. Le contenu et l'ergonomie étant les éléments principaux, qui malgré la hiérarchie réalisée ci-dessus, reste aussi important l'un que l'autre.

Par ailleurs, il apparaît important que l'avatar et le contenu gardent une neutralité, par exemple faire des choix sur l'origine ethnique, l'âge ou le genre de l'outil apparaît comme dérangeant, il est préférable de ne pas utiliser d'avatar ou de choisir des objets comme représentations (p. ex. un robot). Dans la même optique, donner un nom ne semble pas pertinent.

Parallèlement, il est important de penser à la sensibilisation à l'outil et à la manière dont les utilisateurs prennent connaissance de son existence.

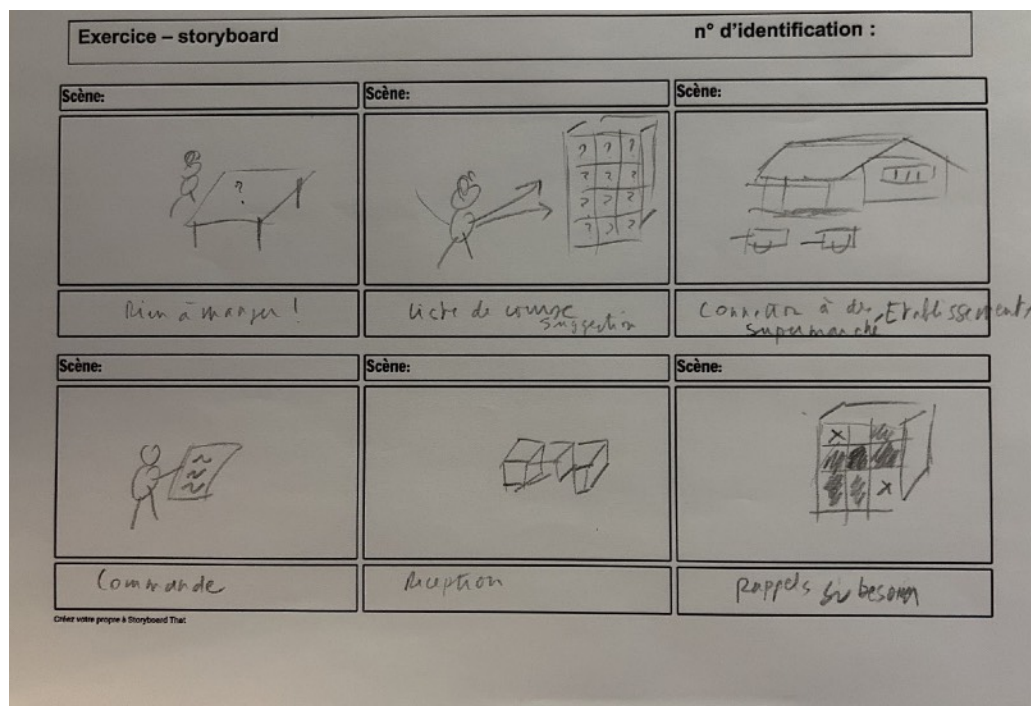
3) Storyboarding

Lors des storyboards, il est apparu que les risques domestiques sont souvent sous-estimés ou ignorés par les individus, ces derniers étant fréquemment dans le déni face à ces dangers.

Par ailleurs, l'outil envisagé semble aller trop loin dans l'assistanat et l'intrusion dans la vie privée, au détriment d'une approche plus axée sur l'anticipation et la prévention. Cette orientation risquerait de le rendre peu attrayant et donc peu utilisé par les participants. Pour garantir son adoption, il est essentiel de trouver un équilibre entre accompagnement et autonomie.

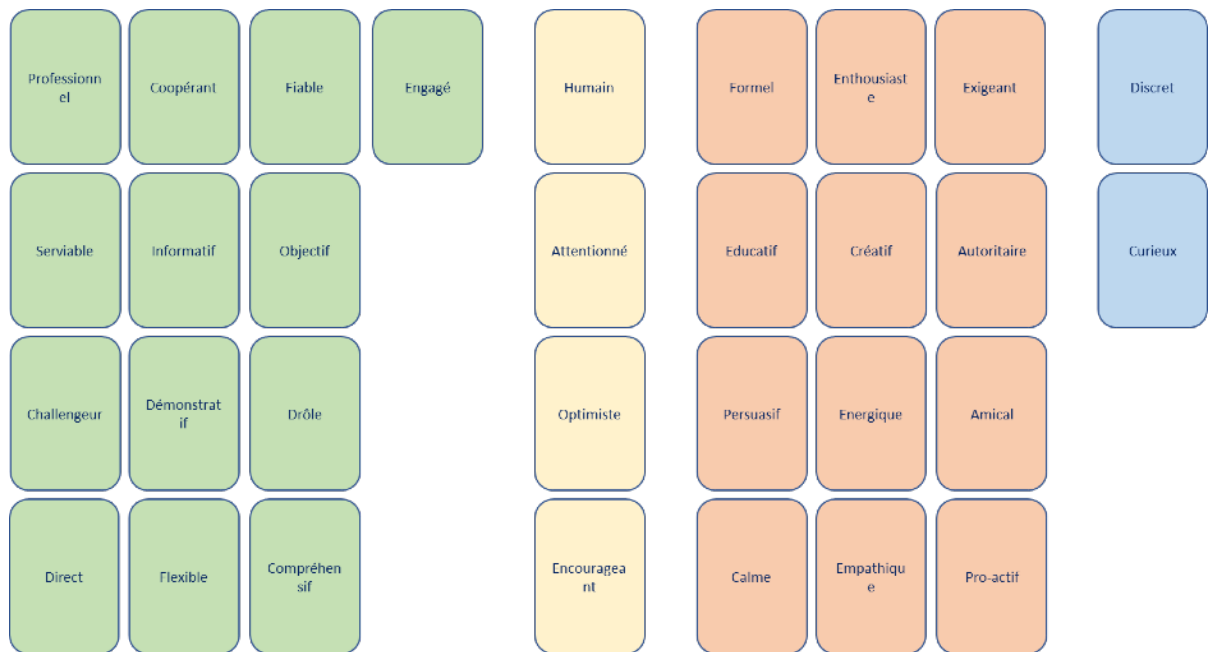
Prudence s'habille pour sortir son chien et oublie de mettre l'alarme de chez elle en route, elle ferme sa maison et n'a plus de batterie sur son téléphone portable. L'outil lui rappelle qu'elle n'a pas mis son alarme.

Prudence reçoit un message d'un numéro inconnu, il demande à son application si le lien est fiable.



Prudence a faim et s'aperçoit qu'il n'y a rien à manger à son domicile, il questionne l'outil qui lui suggère des repas et réalise sa liste de course en fonction, l'outil est en lien avec un supermarché et réalise les courses, qui sont livrées à domicile. L'outil réorganise la liste de course en fonction et réalise des rappels (en fonction de ce qu'il manque) au besoin.

Tri des cartes de personnalité



+

-

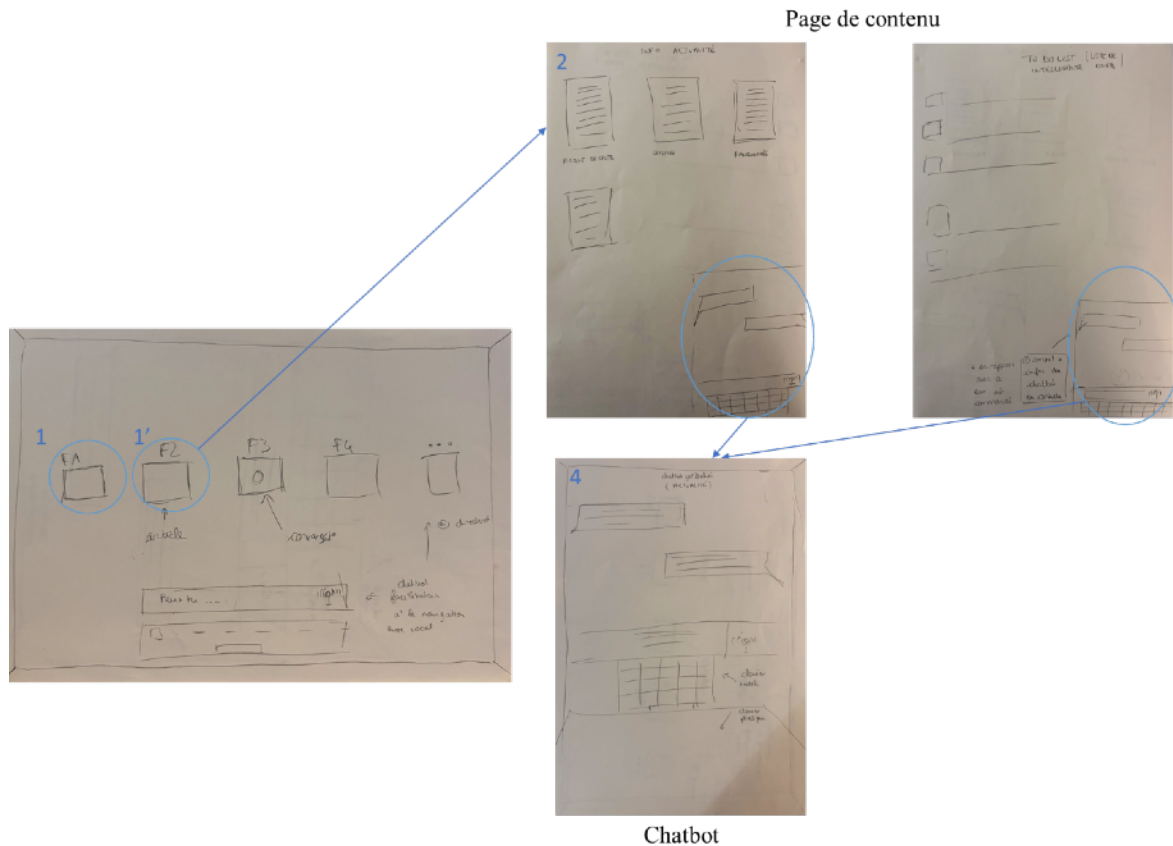
L'outil ne doit pas être trop proactif mais laisser l'utilisateur choisir de son interaction

L'outil doit avant tout rester proposant et informatif, en laissant à l'utilisateur la liberté de choisir ses interactions. Il se veut objectif et démonstratif dans ses propositions, garantissant des informations fiables et adaptées au contexte (flexible). Il ne doit en aucun cas être autoritaire, exigeant, éducatif ou persuasif : son rôle est de proposer, et c'est à l'utilisateur de choisir ce qu'il souhaite en faire. De même, il ne doit pas être trop carré (formel et rigide), ni instaurer une relation qui pourrait être perçue comme amicale ou empathique, afin de préserver une neutralité dans l'interaction et éviter toute impression d'intimité.

Dans une moindre mesure l'outil adopte un comportement encourageant, attentionné et humain, bien que ces termes puissent ne pas convenir à la description de la technologie, l'idée sous-jacente est surtout de rendre l'interaction fluide et agréable.

Des termes ont été jugés comme inapproprié au contexte et à la technologie : discret, calme, créatif

1) Prototypage



Pour naviguer dans l'application : 1) l'application démarre par une barre de menu, 2 et 3) après avoir appuyé sur la fonctionnalité voulue, l'application ouvre des pages dédiées, 34) Le chatbot n'est qu'un facilitateur qui peut également servir à donner des informations et des conseils contextualisés en fonction de l'activité de l'utilisateur (p. Ex. si je fais ma liste de course, l'outil peut me conseiller sur l'alimentation et également faire des rappels concernant les risques).

Également, il est possible d'interagir avec l'outil en utilisant le chatbot par écrit ou à l'oral pour faciliter la navigation en tout temps.

Les pages des différentes applications sont sobres et évitent toutes charges cognitives, le chatbot est représenté par des bulles de discussions.

2) Création de scripts conversationnels

Les interactions avec l'application doivent rester limitées et efficaces, sans nécessiter de politesse excessive. Un simple **"Bonjour"** et **"Au revoir"** est suffisant, et l'outil n'a pas besoin de se présenter.

Son ton doit être **cordial, formel et informatif**, garantissant une communication claire sans pour autant être impersonnelle ou distante.

Enfin, l'utilisation du **vouvoiement** est à privilégier afin de maintenir une certaine neutralité et un respect de l'utilisateur. Le tutoiement est à éviter.