



# Notice pour poser les questions aux personnes âgées au travers la Google Home

Les personnes âgées aiment parler **librement**, sans être pressées par le temps. L'objectif est d'**humaniser** le plus possible leur échange avec la plateforme Bizi&Co par l'intermédiaire de la Google Home.

Ainsi, le ressenti de l'expérience sera plus positif pour la personne âgée et la mettra en confiance. Ainsi, elle sera plus disposée à **renouveler l'expérience**.

De ce fait, la formulation des questions est **cruciale** pour une bonne **expérience utilisateur**.

Ainsi, certaines formulations de questions sont à éviter, d'autres à privilégier, nous les détaillons ci-dessous.

De plus, un **temps de réponse suffisamment long** est indispensable pour que la personne puisse prendre le temps de comprendre la question et de réfléchir sans être stressée par une Google Home qui lui dit "Je ne comprends pas" pendant que la personne essaie de répondre.

## Tableau récapitulatif des bonnes et mauvaises pratiques

Bonnes pratiques	Mauvaises pratiques	Exemple
Questions en lien avec le quotidien	Être trop factuel	“Qu’avez vous mangé dernièrement ?” plutôt que “Votre régime alimentaire a t-il changé ?”
Donner des exemples quand cela est possible.		“Quels services souhaitez vous proposer ? Par exemple du ménage, de la cuisine, ...”
Poser des questions ouvertes	Questions Oui/Non, échelles de 1 à 5...	
Proposer une option neutre	Ne pas proposer d’option “Rien, je ne sais pas...”	Exemple : “quel poids faites vous aujourd’hui” est difficile à répondre
Avoir une interaction plus authentique avec la personne au travers de questions plus longues et un débit de parole plus lent.	Questions trop courtes et robotiques.	

## Exemple du scénario de présentation

Voici un exemple du scénario de présentation présentant quelques défauts :

### Scénario initial

- Quel est votre prénom ? (Texte)
- Quel est votre nom ? (Texte)
- Quel âge avez vous ? (Texte)
- Avez vous besoin d’un service ou d’une aide ? (Oui/Non)

→ La personne aura tendance à vouloir lister directement les services dont elle a



**besoin plutôt que de répondre Oui ou Non.**

- De quel type de service avez vous besoin ? (Texte)

→ **Formulation pas assez naturelle, trop robotisée. Parler de services est suffisant.**

- Quand avez vous besoin de ce service ? (Date)
- Avez vous un ou des services à proposer ? (Oui/Non)

→ **La personne aura tendance à vouloir lister directement les services à proposer plutôt que de répondre Oui ou Non.**

- Quel type de service voulez vous proposer ? Des visites de compagnie, aider à faire les courses, proposer des conduites ? d'autres services ? (Texte)
- Quand pouvez vous être disponible ? (Texte)
- Avez vous des loisirs que vous souhaitez partager ? (Oui/Non)

→ **La personne aura tendance à vouloir lister directement les services à proposer plutôt que de répondre Oui ou Non. Préférer : "Que faites vous durant votre temps libre ?" pour un échange plus personnel.**

- Quel type de loisirs voulez vous partager ?
- Quand êtes vous disponible pour cela ?
- Voulez vous exprimer autre chose ? (Oui/Non)

→ **Question fermée**

- Je vous écoute
- Merci

© 2018 Bizi

## ***Version corrigée***

Nous l'avons donc corrigé avec les considérations précédentes.

- Quel est votre prénom ? (Texte)
- Quel est votre nom ? (Texte)
- Quel âge avez vous ? (Texte)
- Que faites-vous durant votre temps libre ? (Rien/Je ne sais pas/Autre réponse)
  - Souhaiteriez-vous partager vos loisirs ? (si Autre réponse)



- De quel service avez vous besoin ? (Texte) (Aucun/je n'ai pas besoin de service/ Services possibles)
  - Si réponse différente de "Aucun/Pas besoin":
  - Quand avez vous besoin de ce service ? (Date)
- Quel(s) service(s) voulez vous proposer ? Par exemple :
  - Des visites de compagnie,
  - Aider à faire les courses,
  - Proposer des conduites ?
  - D'autres services ? (Texte) (Aucun/je n'ai pas de service à proposer possible)
- Si réponse différente de "Aucun/Pas de service à proposer":
- Quand pouvez vous être disponible ? (Texte)
- Avez vous des loisirs que vous souhaitez partager ? (Oui/Non)
  - Si réponse différente de aucun... : Quand êtes vous disponible pour cela ?
- Si réponse différente de aucun : Dans quel lieu voulez vous rencontrer pour partager ? chez vous ou à l'extérieur ou sur internet ?
- Voulez vous exprimer autre chose ? : Réponse
- Merci

## Exemples de questions à améliorer :

Avez vous ressenti des malaises récemment ? → plutôt mal à la poitrine, la tête qui tourne, se sentir faible

Avez vous modifié votre régime ? → Avez vous eu un repas de famille, arrêté le sel, mangé du fromage, avez vous envie de manger en ce moment ?

Avez vous modifié votre activité physique ? → Avez vous monté des escaliers, fait le ménage,