

## L'ILLECTRONISME

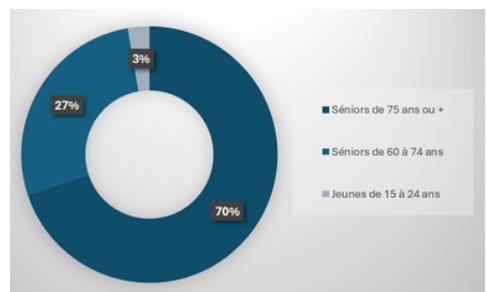
### COMMENT RÉSOUDRE LE PROBLÈME D'ILLECTRONISME AUPRÈS DES PERSONNES AGÉES EN FRANCE ?

#### DEFINITION

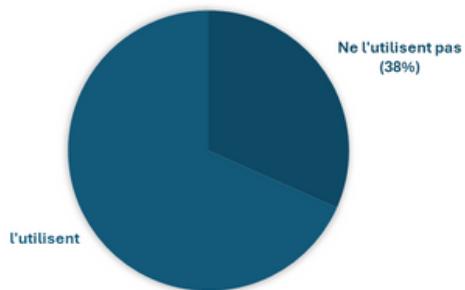
**L'illectronisme**, parfois appelé « illettrisme numérique », caractérise la situation d'un adulte **ne maîtrisant pas suffisamment les usages des outils numériques** usuels pour accéder aux informations, les traiter et agir en autonomie dans **la vie courante**.

#### QUI ?

Les personnes les plus touchées par **l'illectronisme** sont les personnes âgées âgés de 60 ans ou plus. L'illectronisme auprès de cet tranche d'âge de la population s'explique notamment avec le fait que cet génération est né sans numérique.

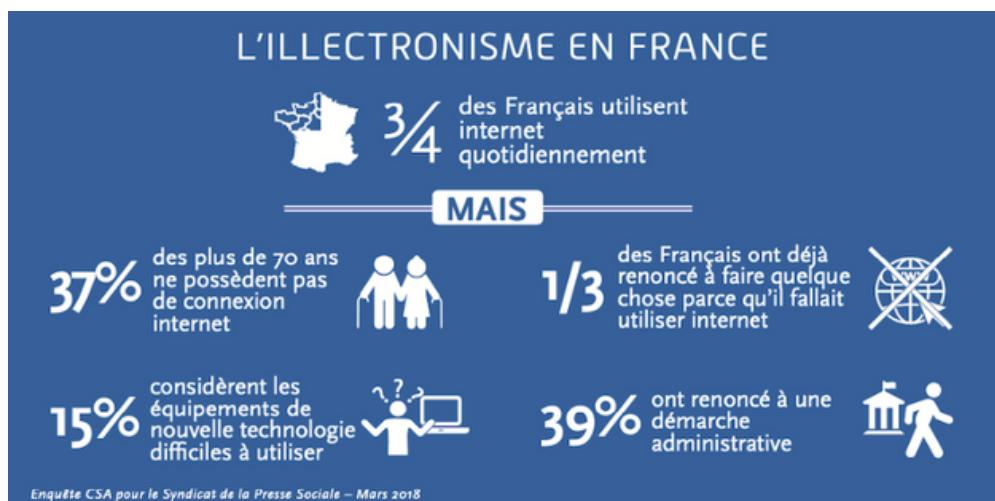


PERSONNES AGÉES AVEC INTERNET



Lien vers article

<https://www.logement-seniors.com/actualites/la-fracture-numerique-des-personnes-agees-en-france-combler-la-fosse-pour-une-generation-plus-connectee-1069.html>



#### LES RAISONS

- Ne voient pas l'utilité de la technologie dans leur vie
- 34% n'ont pas confiance en leur protection de leurs données personnelles
- Trouvent la technologie intimidante, on peur de faire des erreurs
- Manque de compétences et de connaissances a propos des technologies numérique

#### CONSEQUENCES

- Peut entraîner un sentiment d'isolement et de solitude
- 39 % ont du renoncé à des démarches administratives importantes
- N'ont pas accès aux services bancaire en ligne
- Sont handicapé dans la prise de rendez-vous en ligne notamment médicaux avec Doctolib

L'utilisation des services en ligne fait désormais partie des gestes courants de la vie quotidienne.

Acheter un billet de train      Accéder aux notes de ses enfants      Gérer son compte bancaire      Prendre un rendez-vous médical  
Organiser ses loisirs      Utiliser une borne



Lien vers l'article



<https://www.anlcigouv.fr/illectronisme/quest-ce-que-lillectronisme/>

# Numénews

## SOLUTIONS CONTRE L'ILLECRONISME



<https://oats.org>

**OATS**, "Older Adults Technology Services", est une **organisation à but non lucratif** basée aux **États-Unis**, fondée en **2004**. Son objectif est **d'autonomiser les personnes âgées** grâce à la **technologie**. OATS propose des cours de formation sur l'utilisation des ordinateurs, des tablettes et des smartphones, ainsi que des ateliers sur des sujets spécifiques tels que la sécurité en ligne, la communication numérique et **la gestion de la santé grâce aux applications mobiles**.



**ElliQ**, un robot conçu par la société Intuition Robotics, en **Israël**. C'est un **compagnon SOCIAL** et un **assistant personnel** pour les personnes âgées. Voici quelques points clés sur ElliQ :

- **Fonctionnalités** : Il peut fournir des **rappels** pour prendre des médicaments, des **suggestions d'activités**, la **météo**, des **appels vidéo** avec la famille...
- **Interface CONVIVIAL** : Conçue pour être **simple et INTUITIVE**, adaptée aux besoins des personnes âgées avec un écran **tactile et des commandes vocales**.
- **Suivi de la santé et du bien-être** : ElliQ peut également **surveiller** les habitudes de sommeil, l'activité physique et d'autres aspects de la santé et du bien-être de l'utilisateur, **fournissant des informations à l'utilisateur et à sa famille ou à ses soignants**.



**Ordissimo** est une entreprise **française** qui se spécialise dans la conception **d'ordinateurs destinés aux seniors** avec une **interface SIMPLIFIEE, INTUITIVE et CONVIVIAL** qui offre un accès facile aux fonctionnalités de base telles que la navigation sur Internet, la messagerie électronique, la gestion des photos... Le matériel est **ADAPTE** avec des **claviers larges** avec des **touches bien espacées**, des écrans tactiles réactifs et des accessoires **ERGONOMIQUES**.



# Numénews

## LE DOMAINE DE L'INTERFACE NUMÉRIQUE

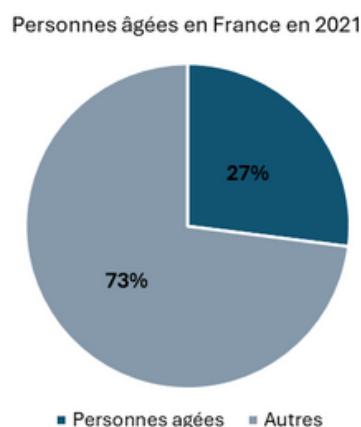
L'**UX** et l'**UI** design sont deux domaines **distincts** mais aussi liés dans la **conception numérique**.

- L'**UX design** se concentre sur **l'expérience globale de l'utilisateur** lors de l'interaction avec un produit ou un service numérique. Cela inclut la **recherche utilisateur**, la **conception** de flux de navigation, la **création de wireframes** et de prototypes, ainsi que **l'analyse des données** pour améliorer continuellement **l'expérience utilisateur**. L'objectif principal de l'UX design est de rendre le produit **UTILE, UTILISABLE et AGREABLE** à utiliser pour les utilisateurs.
- L'**UI design** se concentre sur la conception de l'interface utilisateur, **la partie visible** avec laquelle les utilisateurs interagissent directement. Cela comprend la **conception visuelle** des éléments tels que les **boutons**, les **menus**, les **icônes**, les **typographies** et **les schémas de couleur**. L'UI design vise à rendre l'interface utilisateur **esthétiquement agréable, facile à comprendre et à utiliser**.

## CIBLE

Les personnes âgées peuvent parfois rencontrer des **difficultés avec les interfaces COMPLEXES** ou mal conçues. En concevant une interface **CONVIVIAL** et **INTUITIVE**, vous rendez votre site **ACCESSIBLE** à un public plus large, y compris les personnes âgées.

Avec le vieillissement de la population dans de nombreux pays, il y a une **augmentation du nombre de personnes âgées qui utilisent Internet** et les technologies numériques.



## BESOINS

- **Simplicité** : Une interface **SIMPLIFIÉE** et **INTUITIVE** est essentielle.
- **Taille de police et de bouton** : Utilisez une taille de police suffisamment **GRANDE** pour être **LISIBLE** et des boutons suffisamment grands pour être facilement cliquables.
- **Contraste et lisibilité** : avoir un bon **CONTRASTE** entre le texte et l'arrière-plan pour une lisibilité optimale.
- **Assistance et support** : Intégrer des fonctionnalités d'assistance facilement **ACCESSIBLES**, telles que des FAQ, des tutoriels vidéo et une assistance en direct, pour aider les utilisateurs en cas de besoin.

# Numénews



**Eldy**, un logiciel de **2011** pour rendre la technologie accessible aux personnes âgées en simplifiant l'interface avec un ensemble de fonctionnalités de base adaptées à leurs besoins.

-> Les problèmes sont que:

- Le navigateur date de 2011, il n'est **plus vraiment ADAPTE aux nouvelles technologies actuelles**
- **De nombreux services manquent** comme la prise de rendez-vous médicaux, la gestion des comptes bancaires...
- Les **textes sont écrits petits** et donc pas forcément adapté à la vision des personnes âgées.



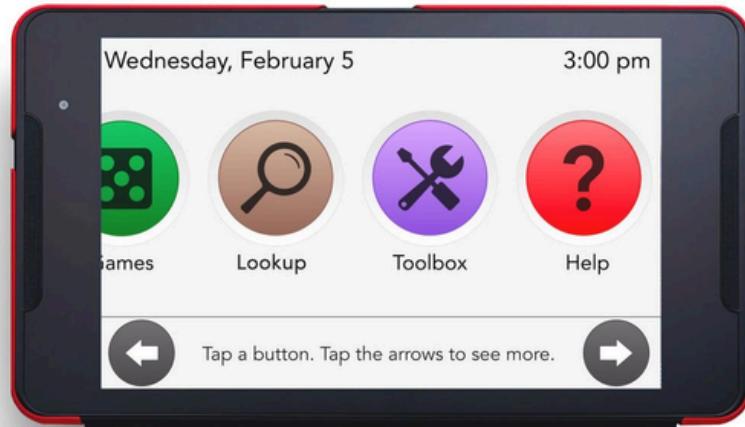
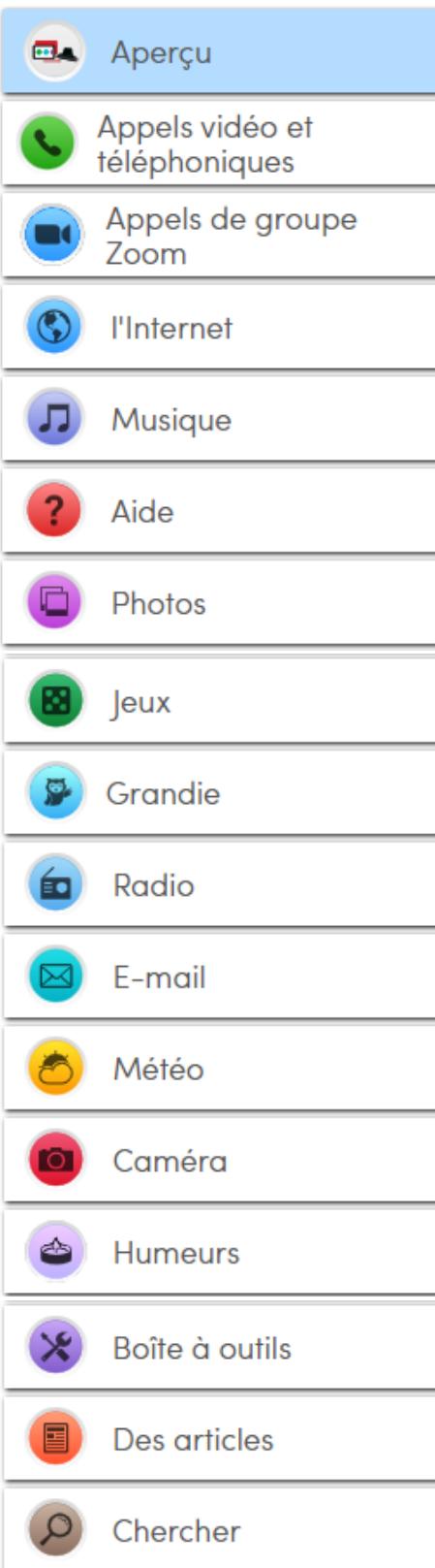
**Facil'avi** est une solution numérique conçue pour rendre les services en ligne plus accessibles aux seniors, en proposant une interface **CONVIVIAL**, des fonctionnalités **ADAPTEES** et un soutien **PERSONNALISE**. Cela contribue à renforcer **l'inclusion numérique** des personnes âgées et à améliorer leur qualité de vie.

-> Les problèmes sont que le **dispositif manque aussi de nombreux services essentiels** (prises de rendez-vous, démarches administratives, comptes bancaires...) De plus, facilavi est accessible seulement par leur appareils et leur tablettes adaptés et **payant**.

# Numénews

## MENUS GRANDPAD

Le dispositif Grandpad comporte **davantage de fonctionnalité** et donne accès à plus de services **UTILE** pour les personnes âgées



Grandpad comporte un dispositif Grandie permettant aux personnes âgées se retrouvant seule de discuter avec cette intelligence artificielle.



<https://www.grandpad.net/tablet-features/games>

Au travers de la vidéo, nous pouvons voir le fonctionnement du dispositif avec notamment les jeux que GrandPad propose et la présentation de la météo. Les icônes sont **SIMPLIFIES**, **EPURE**, **INTUITIF** et **UNIVERSEL**.

## CONCLUSION DE LA TOTALITE DES REFERENCES

Ces différents dispositifs conçus en réponse de l'illectronisme permettent aux personnes âgées de disposer **d'une interface simplifiée** composé **d'icônes** qui fonctionne comme **des boutons** pour un **fonctionnement facile**. Les personnes âgées peuvent donc à partir de ces dispositifs avoir accès aux différentes fonctionnalités. Cependant il peut y avoir certains manques ou problèmes comme :

- **L'accessibilité** : Les dispositifs étant **payant** comme par exemple GrandPad où il faut un abonnement et acheter le matériel pour faciliter.
- **Certaines fonctionnalité peuvent manquer** : il faudrait plus de fonctionnalité pour gérer l'administratif et les rendez-vous avec notamment Doctolib
- **Mise à jour / évolution** : les différents systèmes devraient évoluer en même temps que la technologie, on remarque ce problème avec eldy particulièrement

# Numénews

## COMMENT CONCEVOIR UNE INTERFACE INTUITIVE ET SIMPLIFIÉE AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES EN SITUATION D'ILLELECTRONISME EN FRANCE ?

### QUI ?

Le projet cible les personnes âgées en France (soit 17,7 millions de personnes, 27% de la population) qui sont concernées par l'illelectronisme et souhaite se servir des technologies pour améliorer leur quotidien.



### OU ?

La plateforme web sera accessible partout dans le monde où il y'a une connexion Internet et cela donc de façon gratuite afin de favoriser l'accessibilité à tous.



La langue de la plateforme sera en français mais avec des icônes permettant à tous de comprendre

### POURQUOI ?

La technologie devient de plus en plus essentiel dans notre quotidien que ça soit pour les comptes bancaire, les rendez-vous de santé sur Doctolib, acheter des billet de train... Cependant 1/3 des français sont concernés par l'illelectronisme et 15% considèrent que les nouvelles technologies sont difficiles à utiliser.



### COMMENT ?

Le projet est de **concevoir ou de revisiter** un site web **intuitive et simplifiée** pour les personnes âgées. Pour ce faire il faut jouer avec des **icônes** principalement en faisant attention aux **couleurs** afin de ne pas réduire la visibilité et la compréhension. Les textes doivent être suffisamment gros pour améliorer la lisibilité. et la compréhension.

En ce qui concerne les fonctionnalités, il est essentiel que les personnes âgées aient accès à internet, à des fonctions liées à la santé, à une assistance, une messagerie ainsi que la météo et les actualités avec notamment le journal.



Les éléments doivent être suffisamment visible pour des personnes âgées



Les formes doivent être simplifiées pour favoriser la compréhension



Le dispositif doit se renouveler et suivre les évolutions des nouvelles technologies



Le site doit être sécurisé afin de protéger les données personnelles des utilisateurs



Le site doit être ergonomique avec des mécanismes facile à comprendre.



Il faut jouer avec les choix de couleurs afin de tenter au mieux de respecter la planète



# DOCTO'EASY

**COMMENT CONCEVOIR UNE INTERFACE INTUITIVE ET SIMPLIFIÉE DU SITE DE DOCTOLIB AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES EN SITUATION D'ILLETRISME EN FRANCE ?**

## C'EST QUOI ?

Doctolib est une plateforme en ligne qui permet aux patients de prendre des rendez-vous médicaux avec des professionnels de santé, tels que des médecins, des dentistes, des kinésithérapeutes... Fondée en France, Doctolib facilite la prise de rendez-vous en permettant aux patients de consulter les disponibilités des praticiens et de réserver directement en ligne, sans avoir à passer par des appels téléphoniques ou des démarches administratives fastidieuses. En outre, la plateforme offre des fonctionnalités supplémentaires telles que la gestion des rendez-vous, les rappels par SMS et les consultations vidéo. Elle est devenue très populaire en France et dans d'autres pays européens.

## LA CHARTE GRAPHIQUE



## EST-CE ESSENTIEL ?

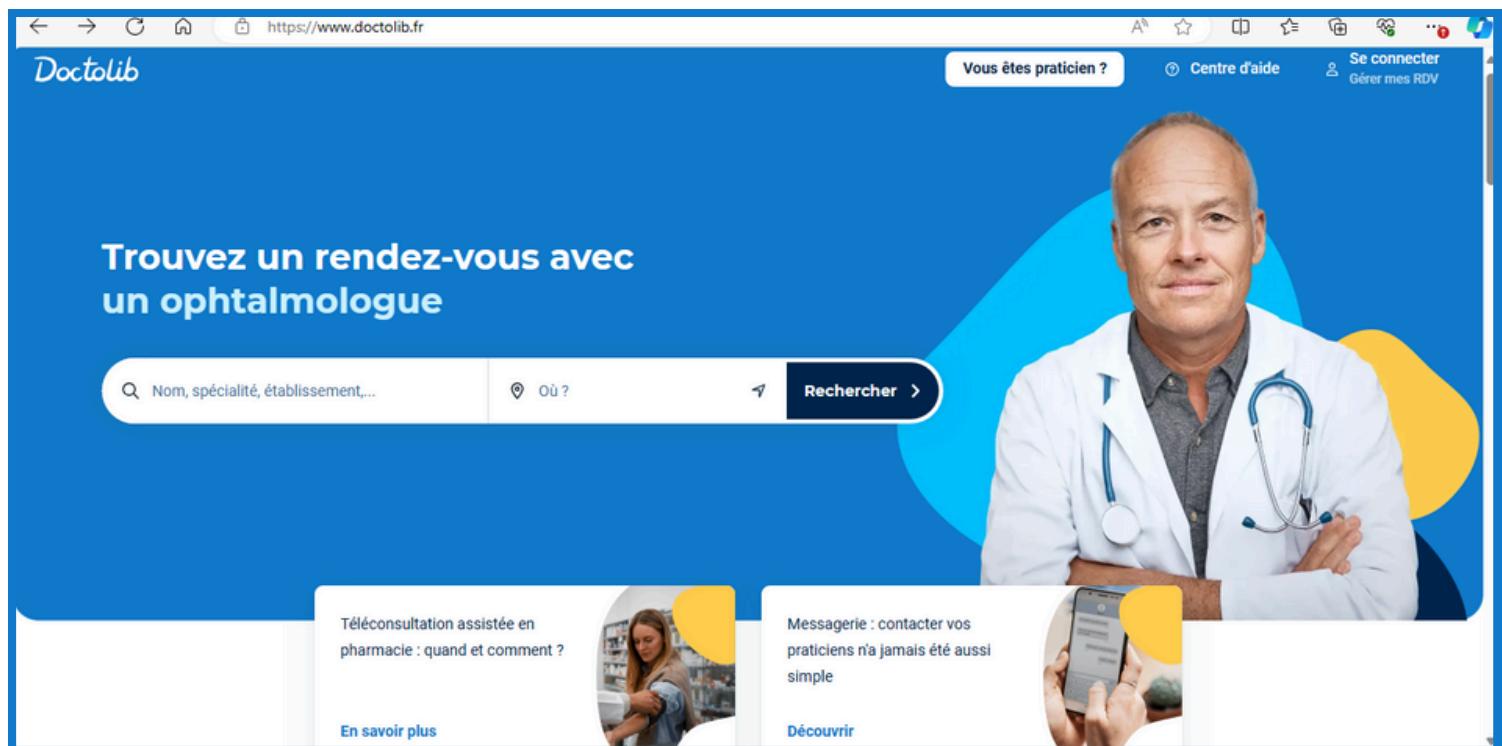
- Accessibilité** : Doctolib permet de prendre des rendez-vous en ligne 24/7, simplifiant l'accès aux soins.
- Gain de Temps** : Les patients et les professionnels de santé économisent du temps en éliminant les appels téléphoniques pour les rendez-vous.
- Accès aux Soins** : Doctolib améliore l'accès aux spécialistes et aux consultations à distance, particulièrement en zones sous-dotées.
- Dossier Médical** : Il facilite la gestion et le suivi des dossiers médicaux.
- Téléconsultation** : Doctolib offre une infrastructure fiable pour les consultations à distance

La typographie du logo de Doctolib a **EVOLUE** au fil du temps pour devenir plus **SIMPLIFIEE** et plus **LISIBLE** pour tous. Les lettres manuscrites se sont **SEPARÉES** et **ARRONDIE** pour aussi apporter ce côté rassurant.



Le site est composé de trois couleurs principales qui apportent une certaine **SERENITE**, elles sont **APAISANTE** et **POSITIVES** (principalement pour le jaune). De plus, le bleu est relié au domaine médical.

# Numénews



## LA PAGE PRINCIPALE

- Les couleurs sont réconfortantes ainsi que la police aux formes plutôt arrondies en permettant tout de même une bonne compréhension
- La deuxième version est plus sobre, ce qui permet une vision plus claire des éléments  
MAIS la première version a moins d'options et va directement à l'essentiel avec la barre de recherche
- Le médecin rend le site plus vivant et réel amplifiant ce sentiment de sécurité

## PROBLEMES

- Les icônes et écritures sont trop petites pour les personnes ayant une vue réduite
- Le centre d'aide n'est pas facilement trouvable
- Le menu déroulant à la verticale n'est pas l'idéal pour les personnes concernées par l'illectronisme (le plus facile pour eux est le système de boutons)



La version précédente

# Numénews

Le projet consiste à **réadapter** le site de Doctolib pour les **personnes âgées** atteinte d'**illelectronisme**. Pour se faire la plateforme doit être d'avantage **intuitive**, aller à l'**essentiel** et être **lisible** ainsi que **facile d'utilisation**. C'est pourquoi j'ai **transformer**, **modifié** ou **inventer** des éléments rendant le site plus **accessible à tous**.

Doctolib

Centre d'aide



QUI-ES-TU ?



Ginette



Autre

En ce qui concerne la taille de souris du site elle doit être **suffisamment grande** en fonction des différents type de vue.



1

Connexion

2

Localisation

Autorisez vous Doctolib à connaître le lieu où se trouve votre appareil lorsque le site est ouvert ?

OUI

NON

Doctolib

Centre d'aide



Trouvez un rendez-vous chez un



Medecin



Dentiste



Cardiologue



4

Médecins

3

Catégories

Doctolib

Centre d'aide



Les médecins à proximité de chez toi



Dr Humeau  
Angers



Dr Humeau  
Cholet



Dr Humeau  
Nantes

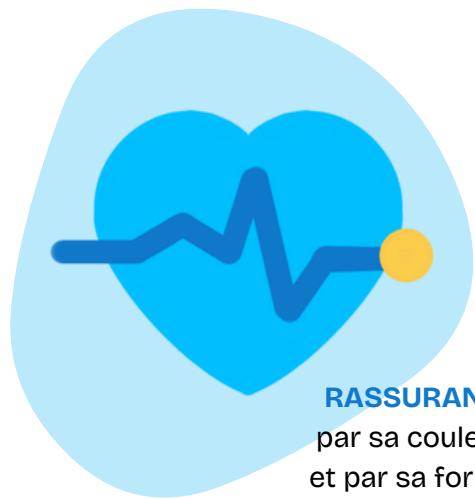


-10km -20km -30km

# Numénews

Un site est avant tout composés d'éléments et donc premièrement il faut revoir chacun des éléments déjà présent sur le site et en créer d'autres afin de rendre le site un maximum **INTUITIF** et facile à comprendre pour les personnes âgées.

## LES ELEMENTS



RASSURANT  
par sa couleur  
et par sa forme  
arrondie



Premièrement j'ai imaginée des pictogrammes représentant les catégories, spécialités des différents docteurs en faisant attention à ce qu'ils soient le plus **REPRESENTATIF** possible. Ensuite j'ai réalisé des tests de colorisation en respectant les couleurs de Doctolib.



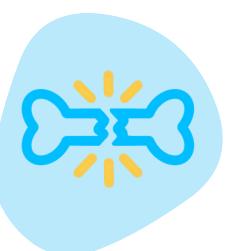
Médecin



Dentiste



Ophtalmologue



Kiné



ORL



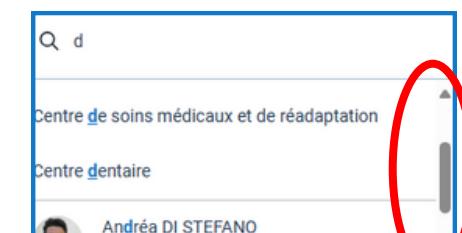
Psychologie

## SYSTEME / GESTES NUMERIQUES

Le système du site Doctolib actuel est un système de glisse, un geste pas forcément facile et intuitif pour les personnes âgées. D'après des études, le fonctionnement de boutons à cliquer sont d'avantages pratique et facile à utiliser. C'est pourquoi les catégories devaient défilés avec des flèches à cliquer.



### PROBLEME



### SOLUTION



**CLIQUEZ** ou  
**GLISSEZ** /GESTE  
NUMÉRIQUE /  
**ERGONOMIQUE** /  
**ADAPTE** aux  
personnes âgées

# Numénews

## LOCALISATION

L'accès à la localisation permet de donner des propositions de médecins **PERSONNALISEES** permettant de choisir un rendez-vous à proximité.

Cependant, pour une question de confidentialité et de sécurité, la localisation doit être accessible seulement lorsque le site est ouvert.

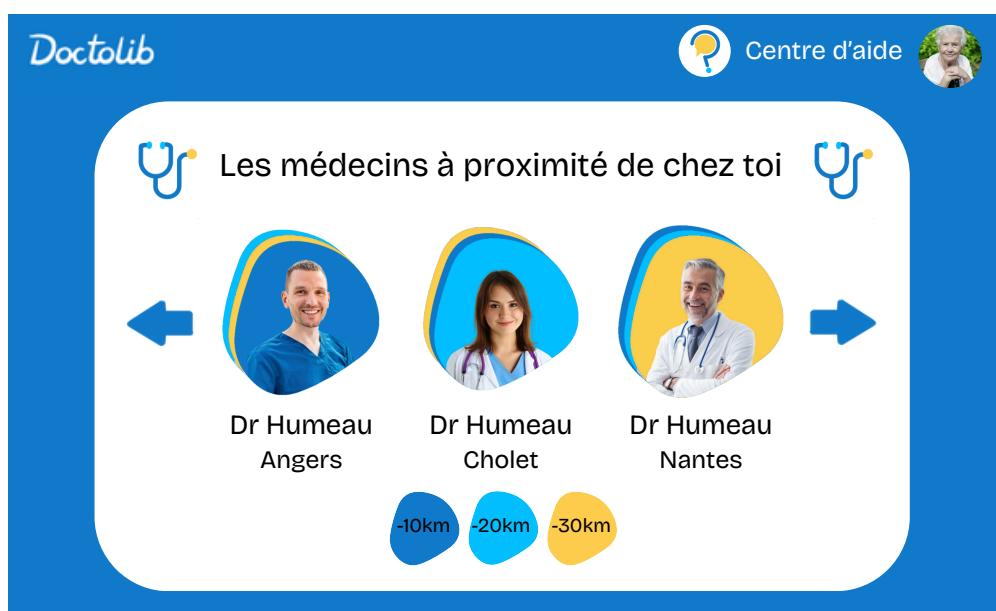
Référence autorisation iPhone



## DOCTEURS

Les docteurs seront proposées dans l'ordre du plus proche au plus loin à l'aide d'un code couleur en fonction de la distance qui sépare le cabinet du médecin, du domicile de l'utilisateur.

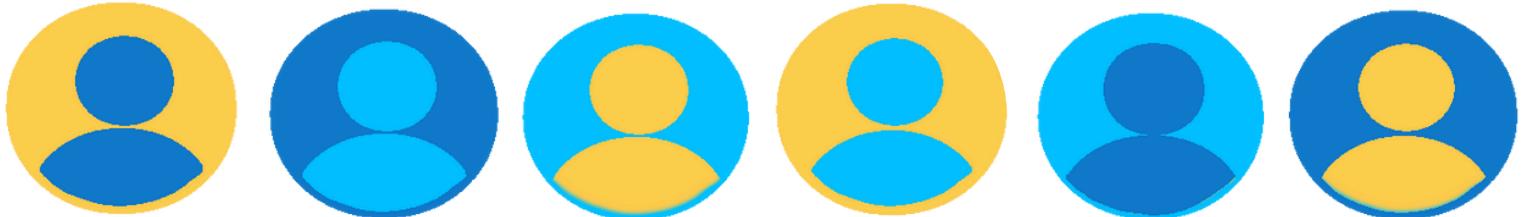
-10km    -20km    -30km



# Numénews

## CONNEXION

La première étape du site est celle de la connexion. L'utilisateur doit avoir le choix entre reprendre le compte enregistré sur le site ou un autre compte. L'icône de l'autre compte doit être simple aux formes et couleurs RASSURANTES.



Doctolib

Centre d'aide

Ginette

Autre

## ACCES CENTRE D'AIDE

L'icône du centre d'aide sur le site original de Doctolib est très petit sur la page et composé uniquement d'un point d'interrogation.



Point  
d'interrogation ->  
**STRESSANT /  
OPPRESSANT**



② Centre d'aide

# Numénews

Après avoir conçu tout les éléments, il faut les mettre en page et les disposer de façons a ce que chacun soit bien visible et que la page devienne **INTUITIVE, ERGONOMIQUE, HARMONIEUSE, LISIBLE, UNIVERSEL** et **COMPLETE** pour les personnes âgées et toutes autres personnes atteinte d'illectronisme. Cette nouvelle adaptation permet un accès **SIMPLIFIÉ** pour tous aux soins et à la santé.

The image shows a mobile application interface for Doctolib. At the top left is the 'Doctolib' logo. At the top right is a circular icon with a yellow question mark inside, labeled 'Centre d'aide'. Below the 'Centre d'aide' icon is a small circular portrait of an elderly woman. The main heading 'Trouvez un rendez-vous chez un' is centered above six circular icons representing medical specialties: Médecin (stethoscope), Dentiste (tooth), Cardiologue (heart), Ophtalmologue (eyeglasses), ORL (ear), and Psychologue (brain). To the right of these icons is a large portrait of a middle-aged man in a white lab coat and stethoscope. On either side of the specialty icons are white arrows pointing towards the portrait.

This image shows a more detailed version of the Doctolib mobile interface. It includes all elements from the previous screen, plus a section titled 'Mes rendez-vous' (My appointments) at the bottom. Under this section, there are two circular portraits with names and appointment details: 'Dr Godard Lundi 26 juillet 2024 à 10h' and 'Dr Humeau Lundi 30 juin 2024 à 10h'. White arrows point from the 'Mes rendez-vous' text towards the patient profiles.



## DOCTO'HELP

### COMMENT CONCEVOIR UNE INTERFACE INTUITIVE ET SIMPLIFIÉE DU CENTRE D'AIDE DU SITE DOCTOLIB AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES EN SITUATION D'ILLELECTRONISME EN FRANCE ?

#### C'EST QUOI ?

Le **Centre d'aide Doctolib** est une ressource en ligne pour les utilisateurs, offrant des réponses aux questions fréquentes, des guides d'utilisation, et des tutoriels. Il aide à **résoudre les problèmes techniques**, informe sur les nouvelles fonctionnalités, et permet de contacter le support client. Les professionnels de santé y trouvent des ressources pour la gestion de leur compte et la facturation. En somme, il optimise l'expérience utilisateur sur Doctolib.

The screenshot shows the Doctolib help center homepage with a blue header. On the left is a 'D' logo and 'Centre d'aide'. On the right is a link to 'Réserver un rendez-vous sur Doctolib'. The main title 'Centre d'aide Doctolib' is centered above a search bar with placeholder text 'Recherchez des articles pour trouver votre réponse' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a section titled 'Questions fréquentes' containing three cards: 'Utiliser Doctolib sur ordinateur, smartphone ou tablette', 'Mot de passe oublié ? / Identifiant(s) oublié(s) ?', and 'Prendre et confirmer un rendez-vous sur Doctolib'. Each card has a brief description and navigation arrows.

#### PROBLEMES

- Le site n'est pas du tout **INTUITIF**
- Il est angoissant avec beaucoup d'information partout.
- Difficile de savoir ou poser sa question
- Le site n'est pas vivant et manque d'accompagnement

#### OBJECTIFS

- Montrer que demander de l'aide ce n'est pas un problème
- Rajouter la couleur jaune pour un côté plus joyeux et positif
- Rendre plus vivant le site
- Reprendre les formes **ORGANIQUES** caractéristiques du site Doctolib

# Numénews

L'idée est de totalement transformer la page du centre d'aide Doctolib afin de **SIMPLIFIEE** le site pour améliorer la **COMPREHENSION** et **l'UTILISATION** du centre d'aide. C'est pourquoi je veux concevoir le design d'une conversation avec une IA.

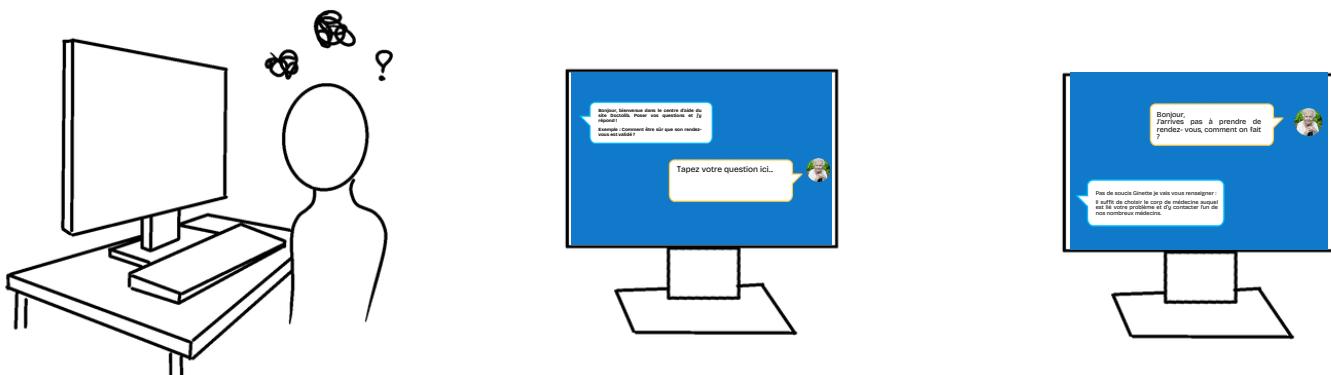
## 1 Page d'arrivée

The screenshot shows a blue-themed landing page for Doctolib's help center. At the top left is the Doctolib logo. In the top right corner, there is a circular icon with a yellow question mark inside. The main text area says: "Bonjour, bienvenue dans le centre d'aide du site Doctolib. Poser vos questions et j'y répond ! Exemple : Comment être sûr que son rendez-vous est validé ?". Below this is a large white speech bubble containing the placeholder text "Tapez votre question ici...". To the right of the speech bubble is a circular profile picture of an elderly woman. At the bottom left is a blue button labeled "Retournez sur le site Doctolib". On the right side of the screen, there is a large, stylized white and yellow graphic element resembling a brain or a thought bubble.

## 2 Questions

The screenshot shows a continuation of the help center interface. A message from a user named "Ginette" is displayed: "Bonjour, J'arrives pas à prendre de rendez- vous, comment on fait ?". Below this, a response from the AI is shown: "Pas de soucis Ginette je vais vous renseigner : Il suffit de choisir le corps de médecine auquel est lié votre problème et d'y contacter l'un de nos nombreux médecins.". At the bottom left is a blue button labeled "Retournez sur le site Doctolib".

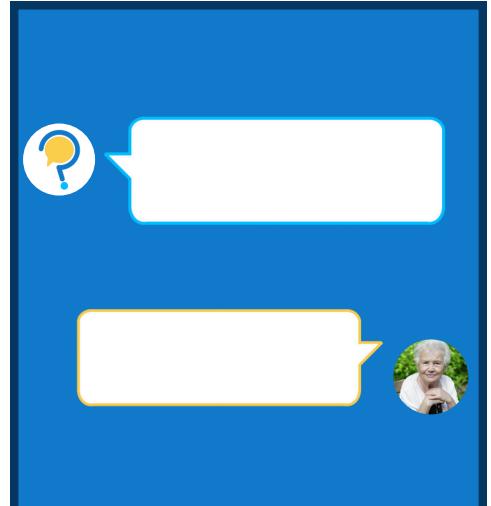
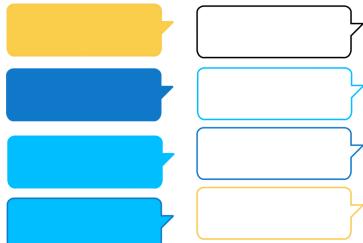
## SCENARIO D'USAGE



# Numénews

## BULLES

Les bulles de conversations peuvent être réalisée de diverses façons en jouant avec les **CERNER**, / **PLEINS** et **VIDES** / les **CONTRASTES** des couleurs...



## TYPOGRAPHIE / CALLIGRAPHIE

# By

La typographie Doctolib est **lisible** et **rassurante** grâce à ses formes **arrondies** qui **adoucissent** les lettres.

La typo est similaire à "Bricolage Grotesque 18"

## FOND DE LA PAGE

Doctolib

Bonjour, bienvenue dans le centre d'aide du site Doctolib. Poser vos questions et j'y répond !

Exemple : Comment être sûr que son rendez-vous est validé ?

Tapez votre question ici...

Retournez sur le site Doctolib

Centre d'aide

Doctolib

Bonjour, bienvenue dans le centre d'aide du site Doctolib. Poser vos questions et j'y répond !

Exemple : Comment être sûr que son rendez-vous est validé ?

Tapez votre question ici...

← Retournez sur le site de Doctolib

L'espace conversationnel, très répandue ces dernières années grâce au développement de l'IA est le moyen le plus **UTILE** de répondre à tout type de questions que pourrait se poser une personne âgée en situation d'**illettrisme**. Le côté **CONVERSATIONNEL** permet aussi une certaine **proximité** avec l'utilisateur qui se veut **RASSURANTE**. Cela rend **plus facile** le fait de demander de l'aide et de poser des questions, ce qui en temps normal peut **faire peur**. En effet, le centre d'aide **apporte un côté vivant** à une technologie.

Centre d'aide

Doctolib

Bonjour, bienvenue dans le centre d'aide du site Doctolib. Poser vos questions et j'y répond !

Exemple : Comment être sûr que son rendez-vous est validé ?

Tapez votre question ici...

Retournez sur le site Doctolib