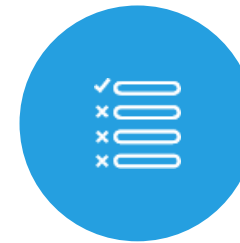
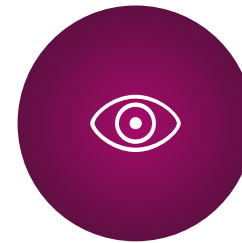




# Inclusion, Séniors et Objets connectés :

comment concevoir la maison du futur pour personnes âgées



worldusabilityday

MAKING  
LIFE EASY!

M. DELACROIX  
T. COLOMBI  
M. BARRALIS  
JB. BERNARD

9 Novembre 2017



QUI SOMMES  
NOUS ?



INCLUSION &  
SENIORS



METHODOLOGIE  
PROPOSEE



LES TESTS





## QUI SOMMES NOUS ?

---

LudoTIC & l'Expérience Utilisateur (UX)

---

# Qui est LudoTIC ?

Au service de l'UX depuis plus de 10 ans

31 rue de Paris – 06000 Nice



13

ans

2

Bureaux

Corso di Porta Romana 44 – 20122 Milano



16

Ludonomes

+450

Projets

# Que faisons-nous ?



Attention, un iceberg peut couler un Titanic...



## SURFACE DE L'ICEBERG

On ne voit que la surface de l'iceberg

Ce qu'on ne voit pas :



EVALUER

Test



DESIGNER

Surface



INVENTER

Structure + Squelette



ANALYSER

Périmètre



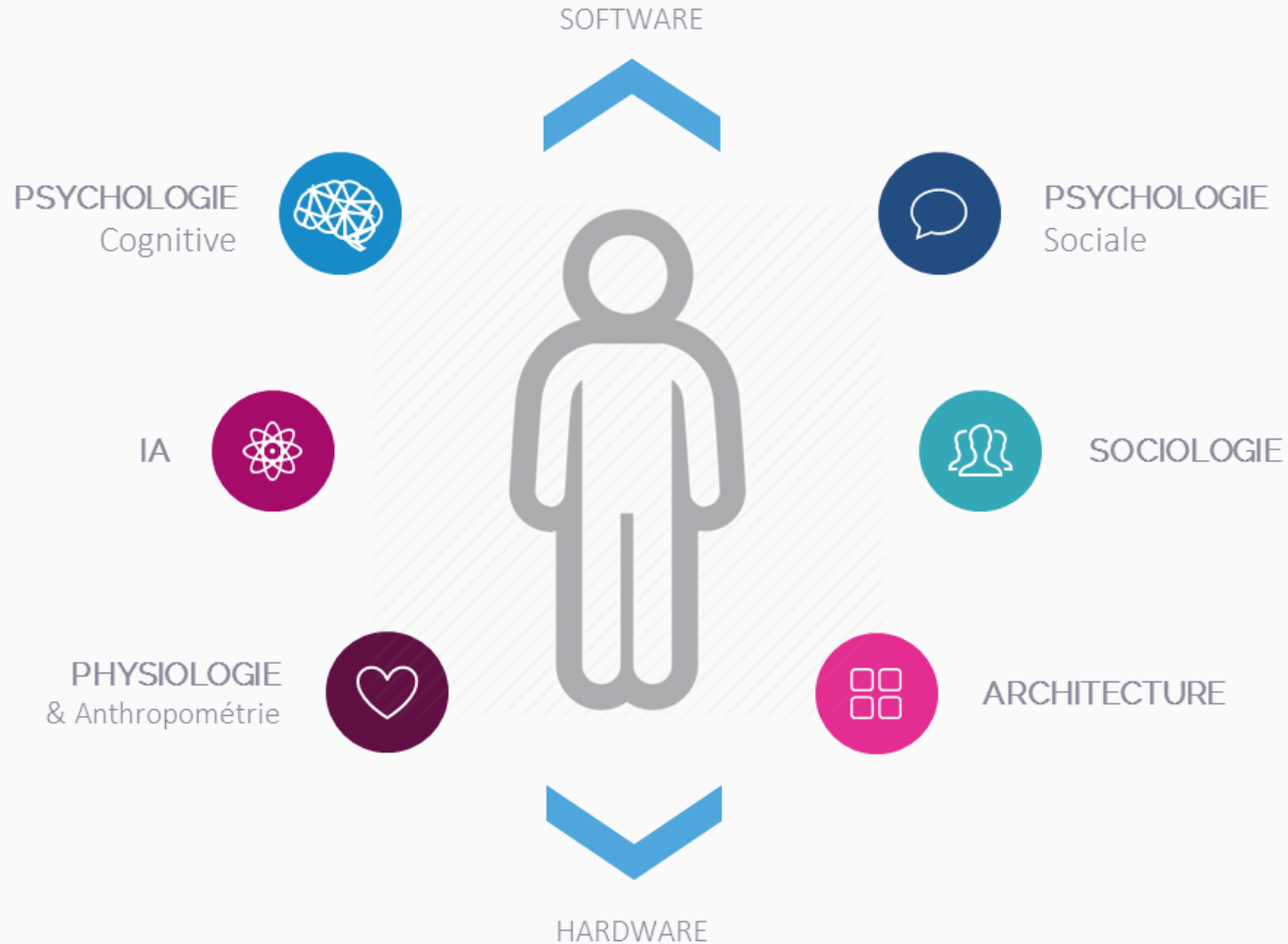
COMPRENDRE

Stratégie



QUI SOMMES NOUS ?

Nous nous intéressons à l'Homme sous plusieurs angles







# INCLUSION & SENIORS

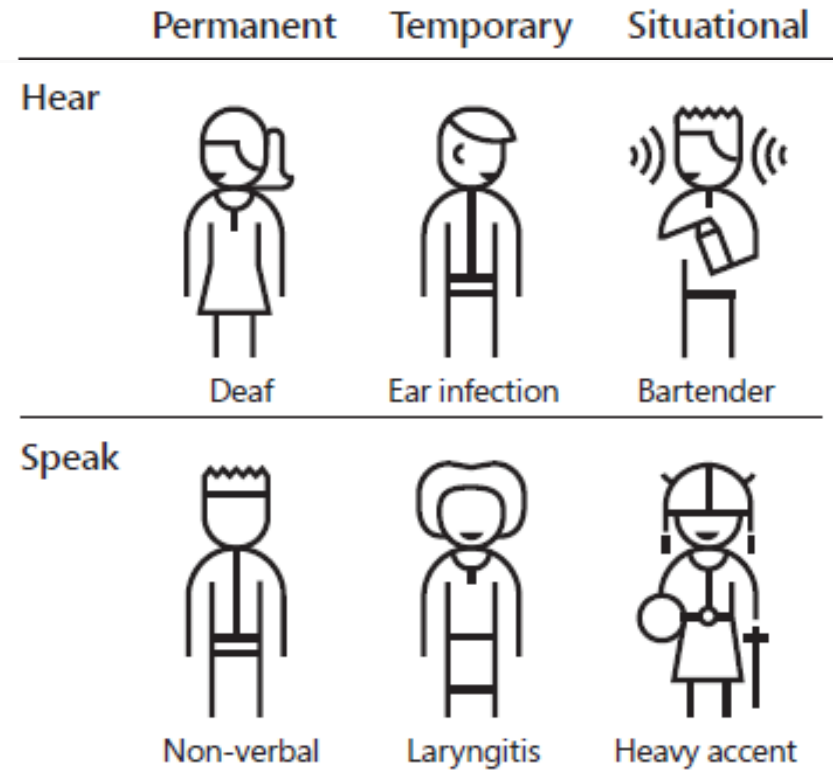
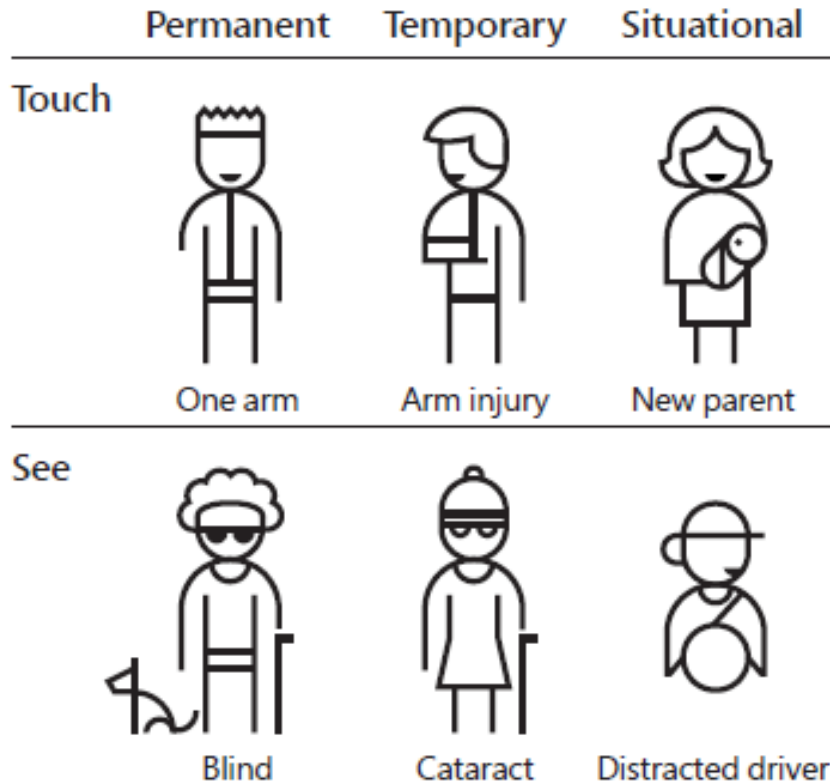
Les enjeux du projet Margot





# Qu'est ce que l'inclusion ?

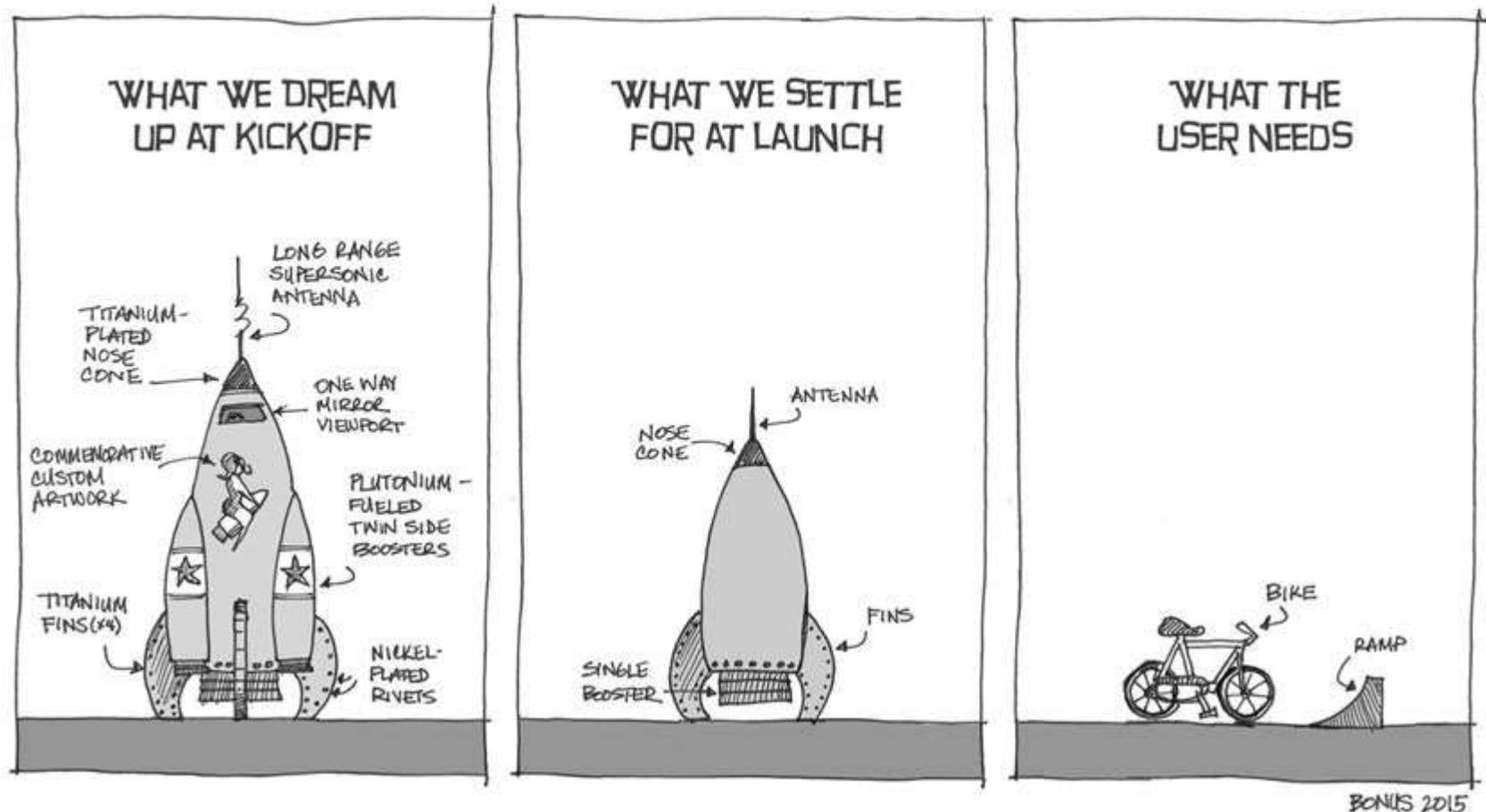
Permettre à tout type d'utilisateur de profiter de nos produits/services



TOUT LE MONDE EST POTENTIELLEMENT CONCERNE

Souvent on se trompe de cible...

## THE UX DESIGNER PARADOX

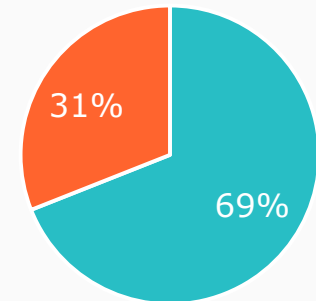


Exclure les Séniors n'est pas une très bonne idée...



Allongement de  
la vie humaine

Population  
vieillissante

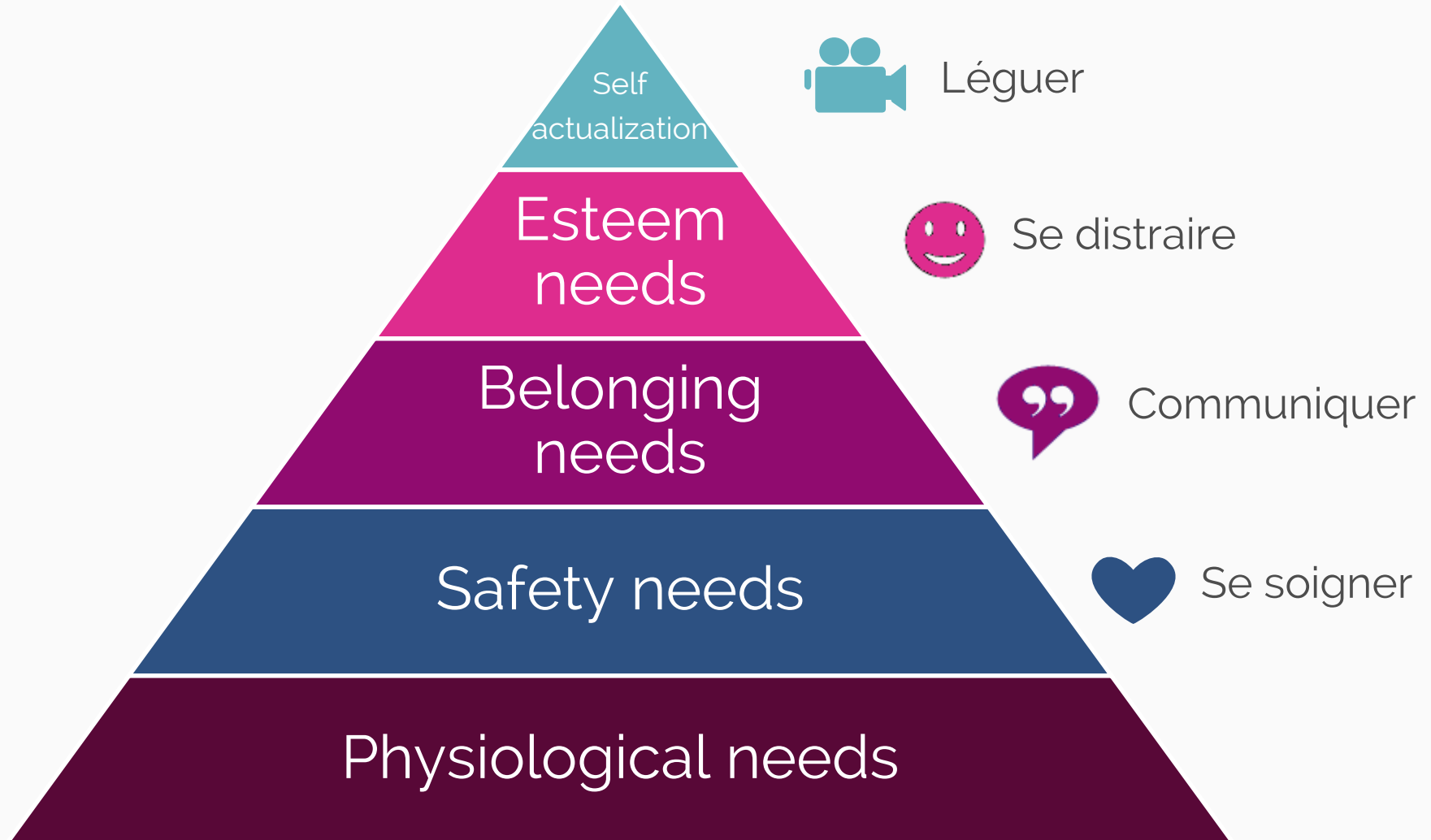


■ < et = 55 ans ■ > 55 ans



Marché lucratif

## « Pain points » des Séniors



## Maintien à domicile de Séniors fragiles



Des dizaines d'IoT à disposition !

NOTRE RÔLE : ETUDIER LES BESOINS ET TESTER DES SOLUTIONS



# METHODOLOGIE PROPOSEE

Les Séniors et l'innovation



## Méthodologie en 3 étapes



Entretiens chez les Séniors



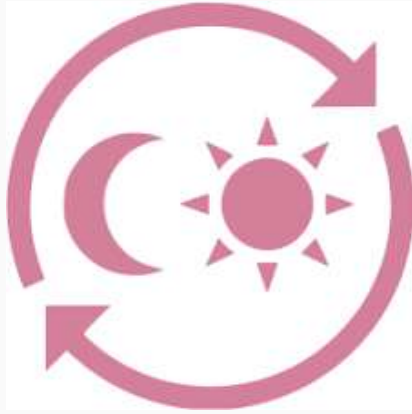
Ateliers de co-conception de solutions



Tests Utilisateurs des solutions retenues



Identifier les “leviers” pertinents pour le projet

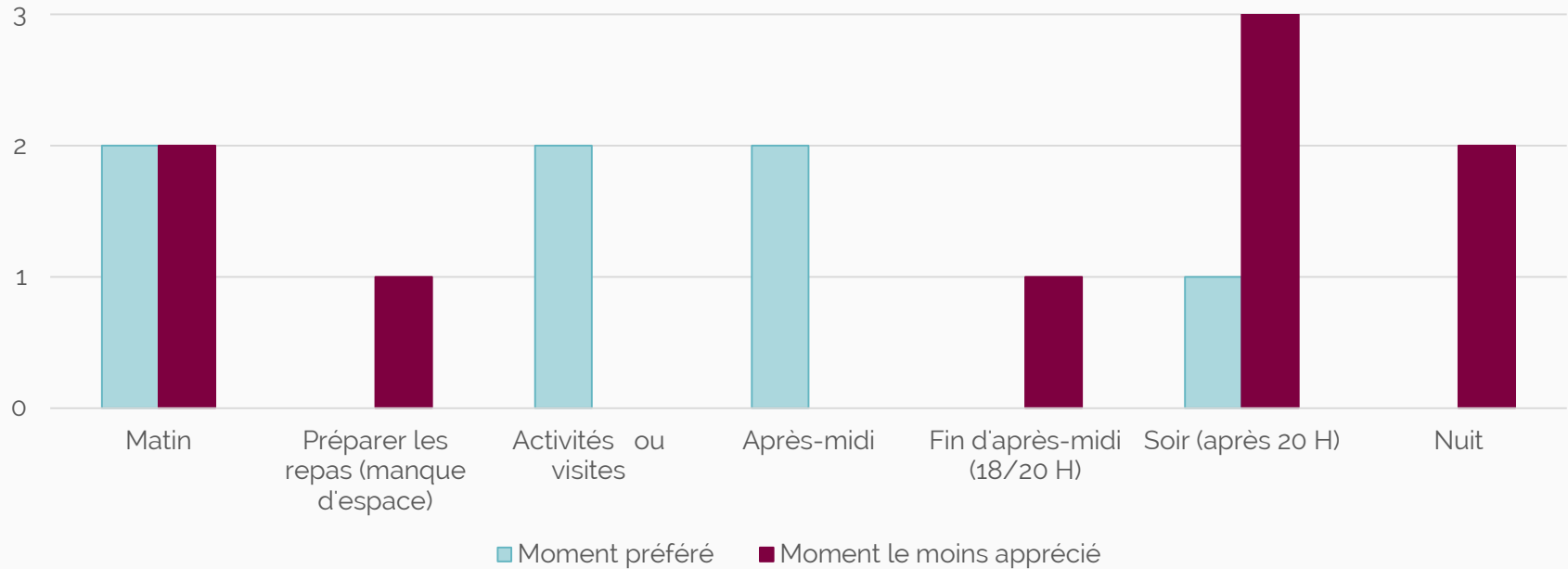


Identifier le moment de la journée posant le plus de problèmes

Leur faire prendre en photo des objets “utiles” et à valeur affective de la vie quotidienne



## Les moments de la journée les plus critiques



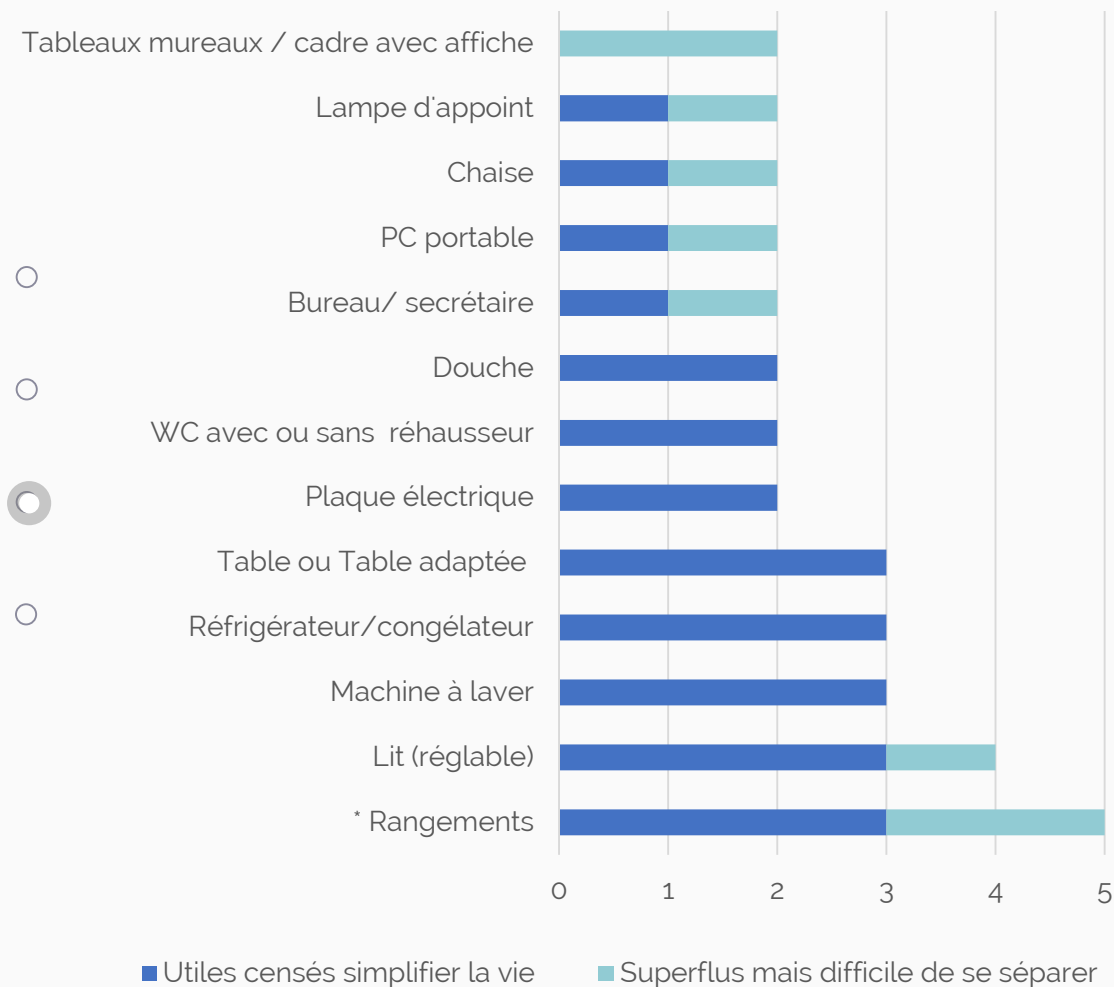
- Obligé de se lever
- Etat pitoyable
- Plus tranquille
- Plus frais

- Plus au calme
- Activités, relations sociales

- Se retrouve seul
- Pensées négatives
- Moins d'activité
- Dérangée par le bruit
- Confortablement installée

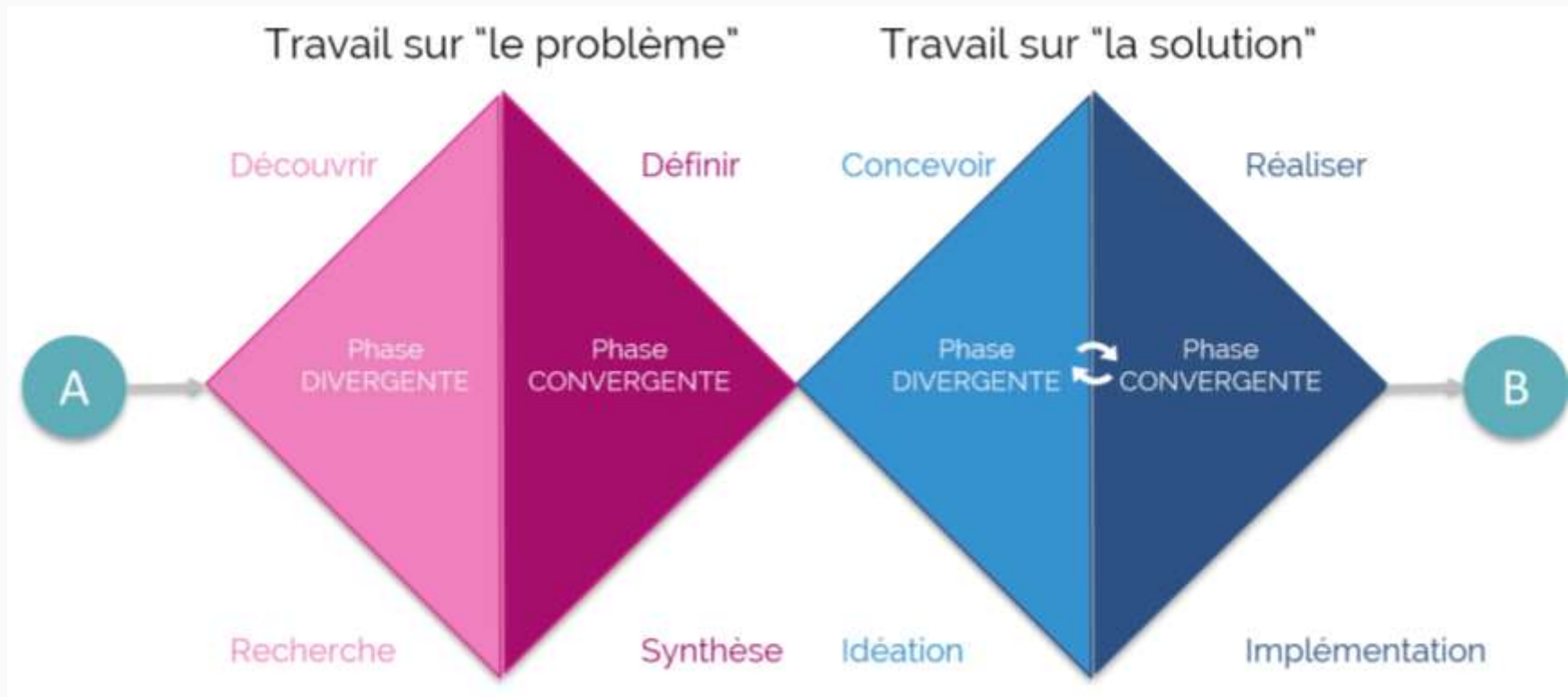
LE MOMENT DU COUCHER EST ASSEZ CRITIQUE

## Les objets utiles ou à valeur affective




EXPLOITER CES OBJETS EN LES  
RENDANTS "INTELLIGENTS"

## Le "Double Diamant" du Design de Services



## Personas, Experience Map, Scénarios...

**Jean Leclerc**




85 ans, Retraité  
Ancien pilote de ligne

**BIOGRAPHIE**

Veuf depuis 2 ans.  
2 enfants, 5 petits-enfants qui vivent à l'étranger


**SUPPORTS UTILISES**



Projet Margot, le 15/09/2017

“ Je trouve les journées longues ”

**GERMAINE WEIZ**  
Prénom - NOM




82 ans, Institutrice

**BIOGRAPHIE**


Née avec un époux ayant des enfants handicapés.  
3 filles et 1 garçon et huit petits-enfants

**SUPPORTS UTILISES**



Projet / Date

“ je voudrais retrouver la paix d'avant ”

<p><b>EXPERTISE</b></p> <p>Cuisine</p> <p>S'occupe les enfants (relaxation)</p> <p>bridage</p>	<p><b>RUTS &amp; OBJECTIFS</b></p> <p>Avoir du temps libre</p> <p>Simplifier la vie (épargner)</p> <p>Etre plus disponible pour partager</p> <p>Trouver du temps</p> <p>Partir dans le camp</p>
<p><b>CARACTERISTIQUES / CAPACITES</b></p> <p>Curieuse</p> 	<p><b>DIFFICULTES RENCONTREES</b></p> <p>Mobilité Altérée</p> <p>Réparation difficile</p> <p>Manque de sommeil (épargner)</p> <p>Colère de son époux</p> <p>Angoisse sur l'avenir</p>
<p><b>AIMÉ</b></p> <p>Cuisine</p> <p>Transmettre</p> <p>Apprendre</p>	<p><b>N'AIMÉ PAS</b></p> <p>Les personnes âgées</p> <p>La politique</p> <p>les conflits</p>

## La co-conception de services innovants basés sur des objets connectés

Besoin	Action	Objets
SE DISTRAIRE	Se rappeler de bons souvenirs	Objet fétiche, cadre photo, cadeau d'un proche, carte postale...
COMMUNIQUER	Discuter avec un proche	Téléphone
...	...	...

Imaginez qu'à l'aide d'une baguette magique vous pouvez rendre ces objets plus intelligents



EXEMPLE D'IDEE : OBSERVER DES CARTES POSTALES DÉCLENCHÉ UNE ÉMISSION TV SUR LE LIEU REPRÉSENTÉ



## Le Test en cours

---

Mesurer l'UX d'un objet connecté

---



## Mise à l'épreuve des scénarios retenus

- ▶ Dans le cadre du projet 4 grands scénarios ont été identifiés, avec différents services associés
  - ✓ Exemple: BESOIN 1 COMMUNIQUER et GARDER DES LIENS
    - ▶ SERVICE 1.1 CONVERSER PAR TELEPHONE
    - ▶ SERVICE 1.2 SAVOIR OU SE TROUVENT NOS PROCHES
    - ▶ SERVICE 1.3 PARTAGER UNE TRANCHE DE VIE
    - ▶ SERVICE 1.4 PARTAGER PHOTOS/VIDEO
    - ▶ SERVICE 1.5 RACONTER DES HISTOIRES
- ▶ Certains de ces services ont été retenus pour le test et “habillés” d'une façon adaptée

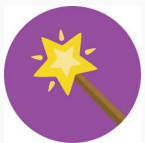
## Mise à l'épreuve des scénarios retenus

► Dans le cadre du projet 4 grands scénarios ont été identifiés, avec différents services associés

✓ Exemple: BESOIN 1 COMMUNIQUER et GARDER DES LIENS

► SERVICE 1.1 CONVERSER PAR TELEPHONE

“Vous avez fini de manger et le journal télévisé que vous aimez regarder ne commence que dans 30 minutes. En attendant vous souhaitez discuter avec l'un de vos proches. Mais comme il est 19H00, vous craignez de les déranger. Vous souhaitez consulter sur la liste de vos contacts disponibles afin de téléphoner à l'un d'eux sans crainte de le déranger.”



Tous les objets intelligents de “Magic Home” sont signalés par ce picto : lequel l'utilisateur va-t-il choisir ?

## Quelles métriques employer



- Task failed
- Task abandoned



- Time spent
- Clicks
- Paths
- Perceived time



- Visual appreciation
- Content appreciation
- Purchase intent

LES MESURES "CLASSIQUES" SONT INSUFFISANTES

## Acceptabilité et Acceptation

### AVANT L'INTERACTION

A mon domicile, l'usage de "MagicHome" serait important

A mon domicile, l'usage de "MagicHome" serait justifié

A mon domicile, l'usage de "MagicHome" serait pertinent pour...

J'ai les capacités nécessaires pour utiliser "MagicHome"

"MagicHome" est compatible avec les autres technologies que j'utilise

...

### APRES L'INTERACTION

A mon domicile, l'usage de "MagicHome" serait important

A mon domicile, l'usage de "MagicHome" serait justifié

A mon domicile, l'usage de "MagicHome" serait pertinent pour...

J'ai les capacités nécessaires pour utiliser "MagicHome"

"MagicHome" est compatible avec les autres technologies que j'utilise

...

### CORRELATION ?

Acceptabilité et Acceptation ne sont pas suffisantes



## MESURER L'APPROPRIATION

L'IoT a réussi à se faire une place dans le quotidien de l'utilisateur ?

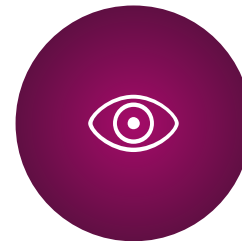
## MONITORING ET AMÉLIORATION

Faire évoluer ces services pour être au plus près des besoins des usagers





Merci de votre attention !



worldusabilityday

MAKING  
LIFE EASY!