

Compte rendu : Entretiens Utilisateurs

Entretien 1 : Yvan

Quelle est votre tranche d'âge ? Celle de vos parents et grands-parents ?

Yvan : < 60 ans, Mère : environ 50 ans, Grand-mère : environ 80 ans

Combien de temps passez-vous à parler à vos grands-parents à distance ?

Environ 30 minutes, 2 fois par semaine.

Quel moyen de communication utilisez-vous pour communiquer ?

Avec une de ses grand-mère Yvan utilise le téléphone, avec l'autre les cartes postales.

Par habitude, c'est vous qui appelez votre grand-mère ou c'est elle qui vous appelle ? Laissez-vous des messages ?

Yvan appelle sa grand-mère suite à un SMS qu'elle lui a envoyé, et il lui laisse des messages.

Quel est votre ressenti et celui de vos grands-parents sur ces moyens de discussion (remarques, difficultés, etc.) ?

Pour Yvan le téléphone n'est pas le meilleur moyen de communication car lui et sa grand-mère ont souvent tendance à se couper la parole. Il a également des difficultés pour l'aider par téléphone lorsqu'elle a un problème. Au final, Yvan préfère parler à sa grand-mère en face.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Yvan : « Parfois, mais pas toutes les 2 semaines, il faut que ça reste exceptionnel. »

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Yvan s'est montré intéressé par l'envoi de photos sur le cadre photo que possède sa grand-mère, ou par un tetris.

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Yvan possède tout sauf une tablette. Il est très habitué à les utiliser et est à l'aise au clavier.

Seriez-vous prêt à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Tablette : Yvan trouve que la tablette est plus simple à utiliser pour communiquer, mais il préfère utiliser son PC.

Utilisez-vous un logiciel de chat/messagerie instantané ?

Yvan utilise Skype, Facebook et Google Talk.

Son ressenti : Yvan pense que la présence de 3 logiciels pose problème : les contacts ne sont pas centralisés. Mais les gens les choisissent en fonction de leurs goûts et de l'utilisation qu'ils comptent en faire. Pour lui, sa famille appartiendrait donc à un compte plutôt Skype, pas Facebook ni Google.

Est-ce que vous aimeriez avoir la possibilité de chatter avec vos proches (si la personne est absente, n'a pas de micro ou pas de caméra) ?

Ça ne plairait pas à Yvan de le faire régulièrement car sa grand-mère utilise le clavier d'un seul doigt, mais ce serait utile pour remplacer les SMS.

Seriez-vous intéressé par la possibilité de pouvoir prendre la main à distance sur l'appareil de votre proche pour lui venir en aide ?

Yvan s'est montré intéressé par la fonctionnalité. Elle servirait à montrer les étapes pour réaliser des tâches à distance, ou pour enregistrer des sessions et des tutoriels.

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Yvan pense que ce serait difficile de proposer un nouvel appareil à des personnes âgées, et il semble réellement peu intéressé par l'acquisition d'une tablette.

Entretien 2 : Benjamin

Quelle est votre tranche d'âge ? Celle de vos parents et grands-parents ?

Benjamin : < 60 ans, sa grand-mère : 85 ans.

Combien de temps passez-vous à parler à vos grands-parents à distance ?

De temps en temps, environ un quart d'heure, une fois par mois.

Quel genre de conversation avez-vous avec vos proches (prises de nouvelles, demande d'aide, etc.) ?

Majoritairement des prises de nouvelles.

Quels moyens utilisez-vous actuellement pour communiquer avec vos grands-parents ?

Téléphone.

Par habitude, c'est vous qui appelez vos grands-parents ou c'est eux qui vous appelle ? Laissez-vous des messages ?

C'est Benjamin qui appelle sa grand-mère, si celle-ci ne répond pas, il ne laisse pas de message car elle ne sait pas les consulter.

Quel est votre ressenti et celui de vos grands-parents sur ces moyens de discussion (remarques, difficultés, etc.) ?

La grand-mère de Benjamin n'as pas de difficultés à utiliser les fonctionnalités basiques d'un téléphone fixe. Mais elle ne saurait pas utiliser un smartphone.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Oui.

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Oui, si les fonctionnalités sont simples à réaliser.

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Dispose d'un smartphone, PC portable, et téléphone fixe, pas de tablette.

Usages du smartphone : Benjamin l'utilise pour obtenir des informations, mails, recherches, appels et jeux. Il n'a aucune difficulté à l'utiliser le smartphone si les applications sont ergonomes.

Seriez-vous prêt à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Benjamin avait prévu de se mettre à la tablette. Il pense également que sa grand-mère voudrait peut-être s'équiper d'une tablette si son utilisation est simple.

Utilisez-vous un logiciel de chat/messagerie instantané ?

Benjamin utilise Skype uniquement pour la visiophonie. En plus il utilise également Facebook, et les SMS.

Est-ce que vous aimeriez avoir la possibilité de chatter avec vos proches (si la personne est absente, n'a pas de micro ou pas de caméra) ?

Intéressé par lui laisser des rappels textes / envoi de petits messages.

Votre proche a-t-il besoin d'une tierce personne pour résoudre ses problèmes informatique ?

La grand-mère de Benjamin n'a pas d'ordinateur, donc elle ne l'appelle pas des problèmes informatiques.

Seriez-vous intéressé par la possibilité de pouvoir prendre la main à distance sur l'appareil de votre proche pour lui venir en aide ?

Oui.

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Yvan nous a suggéré l'idée de réaliser 2 interfaces distinctes. Et de rester basique du côté des personnes âgées. Un simple clic sur une photo pour un appel, la possibilité de contrôler sa machine, l'envoi de document style image soit facile à ouvrir.

Entretien 3 : Coralie

Quelle est votre tranche d'âge ? Celle de vos parents et grands-parents ?

Coralie : < 60 ans, elle a une Grand-mère de 98 ans en maison de retraite et une autre de 78 ans.

Est-ce que vous communiquez à distance avec vos proches ?

Coralie communique souvent à ses grands-parents en face, mais rarement par téléphone.

Quel genre de conversation avez-vous avec vos proches (prises de nouvelles, demande d'aide, etc.) ?

Les conversations de Coralie avec ses grands-parents restent concentrées sur la prise de nouvelles.

Combien de temps passez-vous à parler à vos grands-parents à distance ?

Coralie et ses grands-parents sont assez proches, ils communiquent souvent.

Par habitude, c'est vous qui appelez vos grands-parents ou c'est eux qui vous appelle ? Laissez-vous des messages ?

Les grands-parents n'appellent qu'en cas d'urgence, mais en général c'est Coralie qui appelle. Elle ne laisse pas de messages

Quel est votre ressenti et celui de vos grands-parents sur ces moyens de discussion (remarques, difficultés, etc.) ?

La grand-mère la plus âgée de Coralie rencontre de nombreuses difficultés : Pour elle son téléphone portable est trop petit, elle a du mal à appuyer sur les touches, le son est mauvais, elle parle trop près ou trop loin du micro, et elle ne sait pas si son correspondant a décroché.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Coralie pense que le retour vidéo serait un vrai plus et aiderais à la communication.

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Coralie était très intéressée par l'échange de photos si la fonctionnalité est simplifiée à l'extrême.

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Coralie a un PC portable, smartphone, pas de tablette, et les utilise souvent. Pas de problème pour taper au clavier.

Utilisation du smartphone : Cours, travail, mails, Facebook.

Seriez-vous prête à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Prête sans problème à utiliser une tablette pour communiquer car elle pense que c'est l'appareil le plus simple à appréhender.

Utilisez-vous un logiciel de chat/messagerie instantané ?

Coralie utilise Skype, Facebook et Kik Messenger pour communiquer avec des gens éloignés ou à l'étranger. Avec ses proches elle utilise juste les SMS et le téléphone. Par contre elle n'est pas rassurée concernant le respect de la vie privée.

Est-ce que vous aimeriez avoir la possibilité de chatter avec vos proches (si la personne est absente, n'a pas de micro ou pas de caméra) ?

Oui, mais ses grands-parents auraient besoin de touches énormes et claires.

Seriez-vous intéressé par la possibilité de pouvoir prendre la main à distance sur l'appareil de votre proche pour lui venir en aide ?

Oui si la fonctionnalité lui est accessible.

Que pensez-vous de pouvoir profiter deux interfaces différentes pour vous et vos grands-parents ?

Pense que c'est mieux pour garder ses habitudes, mais ne serait pas dérangée par le fait d'utiliser le même logiciel que sa grand-mère.

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Pour l'expérience de Coralie, il est impératif que l'application soit très simple à utiliser. Pense que la tablette est l'appareil le plus adapté.

Entretien 4 : Yvette

Quelle est votre tranche d'âge ? Celle de vos parents ?

Yvette : 60-70. Ses parents : bientôt 90 ans.

Est-ce que vous communiquez à distance avec vos proches ?

Oui, Yvette communique à distance avec son fils et ses parents

Quel genre de conversation avez-vous avec vos proches (prises de nouvelles, demande d'aide, etc.) ?

Prises de rendez-vous et de nouvelles.

Combien de temps passez-vous à parler à vos proches à distance ?

Yvette appelle son fils deux fois par jours, pour des appels de 5 minutes maximum. Elle passe des appels plus longs avec ses parents.

Quels moyens utilisez-vous actuellement pour communiquer avec votre fils ?

Yvette communique par téléphone et ou parfois par mail avec son fils.

Avec vos parents ?

Le téléphone car c'est plus facile pour eux et permet de pas déranger.

Par téléphone avec ses parents, manipule correctement le téléphone fixe.

Par habitude, c'est vous qui appelez vos parents ou c'est eux qui vous appelle ? Laissez-vous des messages ?

C'est elle qui appelle ses parents pour des raisons financières. Yvette laisse des messages vocaux à ses parents pour qu'ils constatent l'appel. Elle en laisse à son fils uniquement si c'est important.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Cela ne l'intéresse pas avec son fils car ils sont proches, mais s'il devait s'éloigner elle serait intéressée. Elle était plus intéressée avec ses parents.

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Intéressée par le partage de photos, à condition que ce soit simple. Elle pense que c'est important (peut être plus que la Visio).

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Un smartphone en utilisation basique et un ordinateur. Elle n'aime pas être dérangée quand elle se ballade. Elle préfère donc recevoir ses appels à la maison avec un message.

Seriez-vous prête à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Yvette était intéressée par l'utilisation de nouveaux moyens, mais pour que ses parents les utilisent il faut qu'ils soient intéressants et simple pour eux.

Êtes-vous à l'aise pour écrire à l'aide d'un clavier d'ordinateur ?

Oui

Savez-vous comment fonctionne un logiciel de chat/messagerie instantanée ?

Possède Skype installé avec son fils, mais l'utilise pas car pas de besoins (elle appelle pendant le travail, n'as pas de contact à l'étranger), as également Facebook et s'en sert pour converser à la place du téléphone.

Avez-vous parfois besoin d'une tierce personne pour régler vos problèmes informatiques ?

Yvette appelle une tierce personne (pas son fils) en cas de difficultés (ordi bloqué, perte de données).

Seriez-vous intéressée par la possibilité que votre proche puisse prendre la main à distance sur votre ordinateur pour vous aider informatiquement ?

Elle possède déjà un logiciel de prise en main à distance et l'utilise avec la tierce personne. (Team Viewer), et elle est intéressée par une solution intégrée

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Yvette pense que la tablette, bien qu'étant l'appareil le plus simple à utiliser, est encore compliquée. Préfère garder ses habitudes sur son PC. Elle a pensé à utiliser une TV ?

Entretien 5 : Virginie

Quelle est votre tranche d'âge ?

<60

Est-ce que vous communiquez à distance avec vos proches ?

Virginie communique avec ses grands-parents.

Quel genre de conversation avez-vous avec vos proches (prises de nouvelles, demande d'aide, etc.) ?

En général pour des prises de nouvelles.

Combien de temps passez-vous à parler à vos proches à distance ?

Tous les jours, avec des conversations de moins de 5 minutes.

Quels moyens utilisez-vous actuellement pour communiquer avec vos grands-parents ?

Surtout le téléphone fixe et des cartes postales pendant les vacances.

Par habitude, c'est vous qui appelez vos grands-parents ou c'est eux qui vous appelle ? Laissez-vous des messages ?

C'est les grands parents qui appellent, et qui laissent des messages en l'absence de réponse.

Ressenti ?

Pas de difficultés particulières.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Virginie est intéressée par la Visio de temps en temps.

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Moyennement intéressée par l'envoi de photos, plus intéressée par les jeux.

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Smartphone, PC portable, pas de tablette.

Usage : Peu d'appels, mais surtout des SMS, les mails un peu moins.

Seriez-vous prête à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Prête à utiliser une tablette.

Êtes-vous à l'aise pour écrire à l'aide d'un clavier d'ordinateur ?

Virginie est à l'aise avec un clavier d'ordinateur, mais sa grand-mère beaucoup moins.

Utilisez-vous un logiciel de chat/messagerie instantané ?

MSN, Skype, Facebook

Usage : Utilise ces logiciels pour prendre des nouvelles avec les personnes qu'elle ne voit pas souvent.

Est-ce que vous aimeriez avoir la possibilité de chatter avec vos proches (si la personne est absente, n'a pas de micro ou pas de caméra) ?

Intéressée par l'idée, mais a peur que ses grands-parents n'y arrivent pas.

Votre proche a-t-il besoin d'une tierce personne pour résoudre ses problèmes informatiques ?

Elle apporte un peu d'aide à ses grands-parents.

Seriez-vous intéressé par la possibilité de pouvoir prendre la main à distance sur l'appareil de votre proche pour lui venir en aide ?

Intéressée par la prise en main à distance, mais elle semblait peu à l'aise sur sa capacité à l'utiliser

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Virginie a apprécié notre sujet sur les communications et la possibilité de pouvoir régler les problèmes à distance.

Entretien 6 : Gérard

Quelle est votre tranche d'âge ?

Gérard : 60-70 ans.

Est-ce que vous communiquez à distance avec vos proches ?

Oui, avec sa petite fille, mais il trouve cela compliqué et préfère la vive voix.

Combien de temps passez-vous à parler à vos proches à distance ?

Ne téléphone pas longtemps, c'est surtout sa femme qui utilise le téléphone et qui lui rapporte les nouvelles.

Quel genre de conversation avez-vous avec vos proches (prises de nouvelles, demande d'aide, etc.) ?

Il utilise rarement le téléphone, que en cas de besoin (appelle son fils et ses grands-parents pour prise de nouvelles et de rdv). Gérard n'as pas de téléphone sur lui, mais à cause de sa femme, il le suit toujours.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Gérard s'est montré intéressé par la Visio, pour rendre les conversations plus vivantes et interactives.

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Très intéressé par le partage de photo, car cela offre éléments supplémentaires de discussion.
Intéressé également par le jeu.

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Il n'a pas de téléphone portable pas d'utilité, mais utilise le téléphone fixe et l'ordinateur. Possède un PC portable

Ressenti : Pas de griefs sur le téléphone, mais s'il doit utiliser un autre appareil il doit s'habituer aux fonctionnalités.

Utilisation : envoi de mails, web, jeux de cartes. Sais utiliser un clavier.

Difficultés : Gérard a parfois de petits soucis, il utilise donc l'ordinateur en tant qu'utilisateur basique. A été formé lors du travail (Word, Excel).

Seriez-vous prêt à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Oui : une tablette.

Savez-vous comment fonctionne un logiciel de chat/messagerie instantanée ?

Oui, Gérard a déjà utilisé la messagerie instantanée au travail.

Seriez-vous intéressé par la possibilité de pouvoir prendre la main à distance sur l'appareil de votre proche pour lui venir en aide ?

Gérard connaît également la prise en main à distance grâce à son travail, mais il est obligé de l'utiliser avec un téléphone. Il est donc intéressé par la solution tout en 1.

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Gérard trouve une qu'une solution tout en un simple à utiliser qui inclus des fonctionnalités utiles proposées actuellement par plusieurs logiciels est intéressante.

Il hésite entre un PC et une tablette, il est habitué au PC mais il trouve la tablette plus pratique.

Entretien 7 : Claire

Quelle est votre tranche d'âge ?

Claire : <60, grands-parents : >80 ans

Est-ce que vous communiquez à distance avec vos proches ?

Claire communique avec ses grands-parents par téléphone ou se rends à leur domicile.

Quel genre de conversation avez-vous avec vos proches (prises de nouvelles, demande d'aide, etc.) ?

Il s'agit essentiellement de prises de nouvelles courtes, 5-10 minutes max.

Par habitude, c'est vous qui appelez vos grands-parents ou c'est eux qui vous appelle ? Laissez-vous des messages ?

Pour les appels c'est 50/50. Claire laisse de temps en temps des messages.

Ressenti : Les conversations se passent bien, comme ils utilisent que le fixe c'est relativement simple.

Est-ce que vous apprécieriez de voir votre interlocuteur lors que vous parlez avec lui et que celui-ci puisse vous voir ?

Clair s'est montrée intéressée par la Visio.

Est-ce que cela vous intéresserait d'avoir de nouvelles interactions supplémentaires avec vos proches (échange de photos, jeux, etc.) ?

Intéressée par le partage de photos si la fonctionnalité est simple. Relativement intéressée par les jeux.

Quels sont les appareils de communication (téléphone, smartphone, ordinateur fixe/portable, tablette,...) dont vous disposez ?

Elle dispose d'un smartphone et d'un PC, les grands-parents ont PC et un téléphone fixe. Son grand père utilise tous les jours son ordinateur, et sa grand-mère moins et elle demande de l'aide à son mari.

Usage : Sa grand-mère demande à son mari de chercher des recettes de cuisine. Son grand père visite internet, regarde les mails.

Difficultés : Son grand père est peu efficace au PC (par exemple : il ferme Firefox lorsqu'il souhaite retourner à la page précédente).

Seriez-vous prêt à utiliser de nouveaux appareils de communication pour discuter avec vos proches (smartphone, tablette, ordinateur) ?

Claire serait prête à utiliser une tablette et elle pense qu'une tablette est le dispositif le plus simple.

Êtes-vous à l'aise pour écrire à l'aide d'un clavier d'ordinateur ?

Le grand père est à l'aise au clavier, la grand-mère débute.

Utilisez-vous un logiciel de chat/messagerie instantané ?

Oui : Skype.

Votre proche a-t-il besoin d'une tierce personne pour résoudre ses problèmes informatique ?

Les grands parents ont souvent besoin d'aide d'une tierce personne.

Seriez-vous intéressé par la possibilité de pouvoir prendre la main à distance sur l'appareil de votre proche pour lui venir en aide ?

Oui, de plus Claire connaît Team Viewer.

Est-ce que vous souhaitez utiliser la même application de communication que vos grands-parents ou vous préférez continuer avec votre application habituelle ?

Claire préfère utiliser la même application que ses parents car s'ils ont des problèmes elle peut leur expliquer plus facilement. Elle ne serait pas dérangée par l'interface adaptée aux vieux. Elle pense qu'un juste milieu peut être trouvé.

Avez-vous des remarques particulières à nous faire part ?

Claire a souhaité manifester son intérêt pour notre projet.