

Scénarios utilisateurs avec notre solution

Scénario n°1 : Lucienne sur tablette

Lucienne, 85 ans, vit en maison de retraite. Comme elle n'est pas à l'aise avec les nouvelles technologies, le seul moyen de communication avec sa famille est son vieux téléphone. Elle a du mal à s'en servir correctement à cause de la petite taille des touches. Même en mettant ses lunettes, elle trouve difficile de lire le texte affiché sur l'écran.

Pour son quatre-vingt-cinquième printemps, les proches de Lucienne lui ont offert une tablette tactile. Ils ont installé une nouvelle application de communication appelée GeneraCom. Après lui avoir créé un compte sur cette nouvelle application, ils lui ont montré comment se servir de ce nouvel outil de communication.

Le jour suivant, elle veut essayer d'utiliser l'application toute seule pour la première fois. Elle décide d'appeler son petit-fils Kevin. Elle appuie sur le bouton pour allumer la tablette. Elle retrouve l'icône correspondante à GeneraCom sur le fond d'écran et elle appuie dessus pour démarrer l'application. L'écran se transforme en grille contenant la liste de ses contacts enregistrés dans l'application. À côté de chaque nom écrit en grand caractères, elle voit la photo de la personne. Il n'est pas difficile pour elle de reconnaître celle de son petit-fils adoré. Elle se rappelle que la couleur de fond de la case de Kevin indique qu'il est actuellement disponible. Elle appuie donc dessus pour démarrer la conversation. La photo de Kevin s'affiche donc en plein écran et elle entend tout de suite après "Bonjour, Mamie !!". En bas de l'image, elle voit le grand bouton pour raccrocher et elle se dit qu'elle n'a pas hâte de s'en servir.

Après quelques échanges de nouvelles, notamment sur cette nouvelle expérience, Kevin décide de l'impressionner encore plus en mettant en marche sa caméra. Sur l'écran de Lucienne, la photo de Kevin est remplacée par son aperçu en temps réel.

Finalement, pour conclure ce premier essai, Kevin propose de lui montrer une autre fonctionnalité qu'elle pourrait trouver intéressante. Il veut lui envoyer une photo, prise au cours de la fête familiale de la veille. Il suffit qu'elle réponde "oui" à la demande d'autorisation qui s'affichera. Elle accepte et après un instant l'image s'affiche sur son écran.

L'après-midi, Lucienne se repose dans sa chambre en regardant la télé, quand elle entend sonner la tablette. Elle la prend en main et voit l'image de sa fille, accompagnée de deux boutons : un pour répondre et un pour décliner l'appel. Elle n'hésite pas une seconde et appuie sur le bouton "répondre". Le même écran, qu'elle connaît depuis son dernier échange avec Kevin, s'affiche et la conversation se déroule sans aucune difficulté.

Plusieurs mois plus tard, Lucienne est habituée à l'utilisation de l'application et trouve qu'elle lui permet de communiquer plus facilement et de façon beaucoup plus riche que ce qu'elle avait connu avant en utilisant le téléphone. Elle n'a pas de soucis particuliers pour appeler ou répondre à un appel, elle a même eu l'occasion de faire des conversations avec plusieurs membres de sa famille en même temps. Elle apprécie beaucoup le fait qu'elle peut maintenant non seulement entendre la voix de ses

proches mais aussi les voir et occasionnellement quand ils ne sont pas connectés, regarder des photos qui lui ont été envoyées précédemment.

Scénario n°2 : Jean-Louis sur ordinateur

Jean-Louis, âgé de 63 ans, est retraité du secteur de l'immobilier. Au cours de ces années au sein du monde du travail, il a connu l'introduction de l'ordinateur et grâce à des formations offertes par son entreprise, il sait utiliser des applications bureautiques mais aussi naviguer sur le web, en particulier pour la gestion de ses mails. Maintenant qu'il est à la retraite, il a fait l'acquisition d'un ordinateur de bureau dans le but d'améliorer ses compétences informatiques mais surtout de pouvoir profiter d'un moyen lui permettant de rester connecté avec ses proches, notamment sa fille Manon qui habite loin.

Comme elle est plus à l'aise avec l'informatique, elle lui donne souvent des conseils et à cette occasion, elle lui a proposé ce nouveau logiciel, appelé GeneraCom, qui propose de nombreuses fonctionnalités qu'il trouvera utiles, tout en s'en servant simplement. Elle-même l'utilise souvent pour discuter avec son fils, alors qu'il est dans une autre pièce.

Il a été facilement convaincu et se met à l'installation et l'inscription. Il n'a pas trouvé le processus très difficile. Une fois connectée, sa fille s'est présentée en demandant l'autorisation de se rajouter à la liste de ses contacts. Il accepte et Manon est donc rajoutée dans la liste. Elle essaye ensuite de l'appeler : sa photo s'affiche en plein écran ainsi que les deux boutons pour accepter ou décliner l'appel. Pendant la durée de cet appel, Manon lui montre le fonctionnement de la caméra et même l'aperçu de son écran en temps réel. En regardant sur son écran, il a vite compris le fonctionnement de l'application : comment envoyer des fichiers, à quel endroit consulter l'album des photos réceptionnées. Elle lui a expliqué que dans le cas où il se trouverait face à un problème avec l'utilisation de son ordinateur, elle pourrait même prendre la main à distance sur son poste via cette application.

Quelques jours plus tard, la liste des contacts de Jean-Louis a augmenté et il a pu discuter et échanger des fichiers avec ses proches. Il a même eu l'occasion d'utiliser le chat textuel avec son petit-fils. Il l'a trouvé très similaire aux échanges par mail mais en beaucoup plus rapide, même si cela reste plus lent qu'une conversation audio.

Il décide de tester la dernière fonctionnalité dont sa fille lui a parlé : la prise en main à distance. Il a justement un problème qui le tracasse depuis quelques temps. Il a un fichier au format PDF qu'aucune application sur son ordinateur ne peut ouvrir. Il sait que Manon saura quoi faire. Il ouvre l'application de communication et constate qu'elle n'est pas en ligne actuellement. Il ne veut pas la déranger sur son téléphone et décide donc de lui laisser un message vocal. Quelques heures plus tard, il reçoit un appel sur GeneraCom : Manon a bien reçu son message. Il décroche et explique rapidement son problème. Manon sait le résoudre et propose donc d'initialiser la prise en main à distance. Une demande d'autorisation s'affiche sur l'écran de Jean-Louis et après avoir accepté, il voit que sa souris commence à bouger toute seule. Manon explique que c'est elle qui la contrôle. Elle procède à l'installation d'une application et quelques minutes plus tard, l'ordinateur de Jean-Louis est prêt à afficher les fichiers au format PDF.

Quelques mois plus tard, Jean-Louis est habitué à l'utilisation de GeneraCom et s'en sert régulièrement pour échanger avec ses proches. Il apprécie la facilité d'utilisation de l'interface graphique ainsi que la simplicité d'accès des fonctionnalités qu'il utilise le plus souvent. Il ne s'y perd jamais et lorsqu'il est en difficulté, il peut demander de l'assistance à un de ses proches sans que celui-ci ne soit obligé d'intervenir directement sur place.