

## Projet de recherche / de mémoire

Conception et évaluation d'interfaces numériques adaptatives pour les personnes âgées et les utilisateurs présentant des handicaps visuels, auditifs ou cognitifs dans le contexte de la vente de produits ou services en ligne.

Ce projet de recherche est étroitement lié au domaine de l'UX et de l'UI design ainsi qu'à la création des différents supports numériques qui en découlent. Site web full responsive, application mobile, etc... Ils me semblent, après lecture du programme du master, que ces UE y sont abordées de manière directe ou indirecte. Cela sera donc une bonne base de départ pour la rédaction de mon projet de recherche. L'objectif de ce projet est de se concentrer sur la création d'interfaces numériques optimisées pour répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées et des personnes ayant des handicaps qui les empêchent de naviguer correctement sur un support numérique, tel qu'un site e-commerce par exemple.

### Contexte :

Dans le paysage numérique actuel, la vente de produits et services en ligne est devenue une norme. Pour s'en rendre compte, en 2022, le chiffre d'affaires global du e-commerce (produits + services) atteint 146,9 milliards, ce qui équivaut au chiffre d'affaires annuel du secteur automobile ! Cependant, l'accessibilité et la convivialité de ces plateformes restent un défi pour certaines catégories de population, en particulier les personnes âgées et celles présentant des handicaps visuels, auditifs ou cognitifs. Pour mieux comprendre ce sujet, nous allons commencer par définir quelques termes clés :

Interface utilisateur (UI) : L'interface utilisateur est la partie d'un système informatique, d'un logiciel ou d'un site web à travers laquelle les utilisateurs vont interagir. Cela comprend des éléments graphiques comme les nav-menus, les boutons, etc. Ils sont conçus pour orienter et faciliter la navigation de l'internaute sur le support numérique.

Adaptatif : Une interface adaptative est une interface qui s'ajuste automatiquement en fonction des préférences, des besoins et des caractéristiques de l'utilisateur, mais également en fonction des dimensions du support de navigation (smartphone, tablette, ordinateur, etc.). Donc, en résumé, un support numérique responsive. Dans le contexte de ce projet, cela signifie concevoir des interfaces qui tiennent compte des capacités physiques, cognitives et sensorielles spécifiques des personnes âgées et des personnes ayant des handicaps.

Pour information, ce projet de recherche a été inspiré par mon expérience en alternance chez Groupe Travers, une entreprise spécialisée dans la vente de plantes d'extérieur. En travaillant dans cette entreprise, j'ai pu constater que les clients plus âgés, qui constituent une grande partie de notre clientèle, sollicitent une assistance pour finaliser leurs achats en ligne. En effet, certains clients appellent pour que nous réalisons la commande à leur place en nous fournissant leurs informations bancaires par téléphone... Ce qui, bien évidemment, n'est pas

possible pour des questions de légalité, mais cela suggère également un besoin d'optimisation des interfaces numériques pour ce segment de la clientèle.

### Grands auteurs dans le domaine :

Pour cette recherche, j'ai pu repérer quelques auteurs reconnus dans le domaine qui ont écrit des ouvrages intéressants sur lesquels je pourrais me baser pour la rédaction de mon projet de recherche.

- Ben Shneiderman
- Jeff Johnson
- Jenifer Tidwell
- Cyril Concolato

### Problématique :

Problématique : Comment concevoir des interfaces utilisateur intuitives pour les personnes âgées et les personnes ayant des handicaps dans le contexte de la vente de produits et services en ligne afin d'optimiser l'expérience utilisateur et donc favoriser les ventes ?

### Hypothèses :

1. L'optimisation et l'adaptation des interfaces numériques pour les personnes âgées et les personnes ayant un ou des handicaps entraînera automatiquement et logiquement une augmentation des ventes en ligne, en réduisant les obstacles à l'achat et en accompagnant les utilisateurs.
2. Malgré une optimisation et une adaptation des interfaces numériques pour les personnes âgées et les personnes ayant un ou des handicaps, les ventes en ligne n'augmenteront pas forcément à cause de freins et d'inhibitions très présents chez les personnes âgées, par exemple.

### Participants:

Au moins 10 participants seront sélectionnés pour cette étude, ils représenteront une diversité de profils d'utilisateurs âgés et de personnes avec des handicaps contraignant. Les participants seront impliqués dans des sessions individuelles, soit en physique, soit à distance. Ils seront invités à naviguer sur une interface numérique spécialement conçue pour l'occasion, à effectuer des achats simulés, puis à fournir leurs commentaires à travers un premier questionnaire en ligne. Puis ensuite, compléter avec des entretiens de discussions sur leur recommandations et autres sujets

### Méthode de recueil et d'analyse des données:

Les données seront recueillies à l'aide de tests d'utilisabilité, de questionnaires structurés et d'entretiens. L'analyse des données se fera à la fois de manière quantitative, en utilisant des outils statistiques pour analyser les réponses aux questionnaires en ligne. Mais également de

manière qualitative, à partir des réponses aux entretiens qui seront analysés afin d'identifier les domaines d'amélioration de l'interface.

*Bibliographie :*

Le site web de l'agence ads-com : <https://www.ads-com.fr/>

Ben Shneiderman : "Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction."

- <https://capien.co/fr/shneiderman-huit-regles-interface-graphique>

Cyril Concolato : Descriptions de scènes multimédia : représentations et optimisations

Jeff Johnson : "Designing with the Mind in Mind: Simple Guide to Understanding User Interface Design Guidelines."

Jenifer Tidwell : "Designing Interfaces: Patterns for Effective Interaction Design."