

Pratique d'une application de mobilité rurale (Spitzer and Wimmer 2021)¹

Niveau de preuve

Étude qualitative

Intervention réalisée

Présenter les étapes de conception et de design d'une plateforme de mobilité rurale destinée aux personnes âgées

Public cible

Décideurs et promoteurs en matière de transport public

Faits saillants et résultats observés

Principaux constats

Des personnes âgées ont été parties prenantes d'un processus de cocréation de la plateforme et ont participé aux différentes étapes de développement du projet, tant pour le design que pour la période de tests. Des prototypes ont ainsi pu être évalués et des recommandations visant différentes améliorations à apporter à l'application ont été incluses dans la phase suivante de développement. Les ateliers de cocréation s'articulaient autour des grandes questions suivantes :

- Le scénario décrit correspond-il au processus réel? Quels ajustements sont nécessaires?
- L'interface de l'utilisateur contient-elle toute l'information nécessaire pour faire un choix?
- Les éléments visuels contenus à l'interface sont-ils clairs, faciles à comprendre et bien choisis?
- L'application inclut-elle toutes les fonctions auxquelles il est permis de s'attendre pour un tel service?
- La structure de l'application et le guide de l'utilisateur sont-ils logiques et intuitifs?

Les demandes de bonification formulées par les personnes âgées (voir ci-dessous) dans le cadre des ateliers de cocréation visent, pour une bonne part, à favoriser la mise en place des conditions propices à la création d'un climat de confiance (notamment concernant la gestion des données nominatives) contribuant à l'adhésion au nouveau service. Une autre part des bonifications demandées vise à enrichir le service de transport par certaines fonctions utiles aux

Figure 1 : Insertion d'un arrêt intermédiaire entre le point de départ et le point d'arrivée (Bourget 2023)



¹ Cette publication a été présentée dans le cadre de l'événement annuel d'ICEGOV (*International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*) qui, sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies, réunit annuellement des chercheurs, des décideurs, des organisations internationales, la société civile et l'industrie pour partager réflexions et expériences visant la gouvernance électronique.

personnes âgées comme, par exemple, la possibilité de demander un arrêt intermédiaire à la pharmacie au retour d'une visite à l'hôpital (voir figure 3).

Applicabilité

- Éclairage pertinent sur la valeur ajoutée d'un processus de cocréation dans l'élaboration de nouveaux produits ou services destinés aux personnes âgées;
- Prise en charge précoce d'enjeux comme la fonctionnalité, l'efficacité, l'adhésion et la fidélisation;
- Optimisation de l'investissement en temps et argent par une appropriation progressive de la gestion du changement.

Appréciation [Auteurs]

Les principaux résultats des ateliers de cocréation peuvent être résumés comme suit :

- Requis généraux de l'application :
 - Adaptation automatique de la police à la taille de l'appareil de l'utilisateur;
 - Disponibilité d'une interface d'évaluation de l'application;
 - Disponibilité d'une zone de messages à même l'application;
 - Adoption de *Search rides* comme interface d'accueil;
 - Affichage et calcul directs des bénéfices d'abonnement;
 - Affichage des délais aux points de transfert;
 - Création de toutes les facilités d'interopérabilité (alertes par courriel; Facebook; Google; WhatsApp; etc.);
 - Affichage des options d'accessibilité pour les utilisateurs;
- Options de paiement :
 - Disponibilité de boutons distincts pour le paiement par débit ou carte de crédit et maintien de la possibilité de payer comptant lors du trajet;
 - Obligation d'entrer le code CVC de la carte de crédit à chaque utilisation;
- Recherche de fournisseurs de mobilité :
 - Disponibilité d'une fonction *scroll* pour la recherche (par exemple, en cherchant le mot « hôpital », une liste de tous les hôpitaux dans un certain périmètre devrait apparaître);
 - Fiabilité GPS de l'adresse recherchée;
 - Possibilité de réserver ses sièges individuels préférés;
 - Affichage du trajet commençant par l'adresse du domicile;
 - Possibilité de réserver un trajet pour plus d'une personne;
 - Possibilité de demander à faire des arrêts intermédiaires sur le trajet;
- Réservation de trajet :
 - Possibilité de voir les données qui seront transmises au fournisseur de services;
 - Possibilité de consulter une photo du conducteur et de l'information sur son âge de même que de l'information sur le véhicule (couleur et âge, notamment);
 - Interface distincte permettant de réserver un trajet futur;
 - Interopérabilité de la réservation avec l'application calendrier du téléphone;
 - Retour automatique à l'interface de départ après la confirmation de la réservation;
- Évaluation :
 - Disponibilité d'évaluation de conducteurs sous une forme brève (nombre d'étoiles, par exemple) et efficace pour les utilisateurs;
 - Possibilité d'accumuler des points pour les conducteurs appréciés.