

Le Techlab de l'APF

Refonte de la partie "kits de prêt"
du site techlab-handicap.org

Contexte

Le Techlab fait partie de l'Association des Paralysés de France (APF) et a pour but de rassembler et de diffuser des informations concernant tous les objets permettant de rendre le numérique accessible aux personnes en situation de handicap.

Le site est une vraie mine d'information car le Techlab a créé une grande bibliothèque de Fiches Techniques : des documents où ils ont testé du matériel spécialisé souvent onéreux. Le but est d'apporter la lumière sur ce matériel et de permettre à toute personne d'en prendre connaissance pour faire un choix éclairé.

Afin de permettre à toute personne en situation de handicap de faire le bon choix, le Techlab propose aussi un service de prêt gratuit d'un mois avec un accompagnement.



La demande du client

Pouvoir gérer les demandes de prêt depuis le back-office de leur site
Permettre au Techlab de centraliser leurs démarches et gérer leur stock sur le site pour plus de simplicité et un gain de temps.

Permettre un lien entre les kits de prêt et les fiches techniques
Dans le but de gérer plus facilement les différents kits, il faut qu'il soit simple d'ajouter ou d'enlever un élément de celui-ci et de permettre à l'utilisateur d'avoir accès aux différentes fiches techniques sans que l'équipe du Techlab doive rédiger ou modifier des textes ou encore copier/coller manuellement des liens.

Une automatisation de certaines étapes de leur procédure
Permettre l'envoi de mails automatisés pour rappeler à l'emprunteur de remplir et retourner le contrat de prêt, de l'inciter à prendre contact avec le techlab en cas de besoin pendant le prêt, de l'informer de la fin imminente de la période de prêt ou encore de l'inviter à répondre à une enquête de satisfaction.

L'accompagnement au centre de leur mission
Le conseil est une composante primordiale ! Il fallait donc qu'à chaque étape, l'utilisateur puisse décider de contacter ou d'être recontacté par l'équipe du Techlab pour être accompagné sur son besoin, son choix...

Répondre aux attentes des deux types d'utilisateurs
Parmi les utilisateurs, deux profils émergent : les particuliers et les ergothérapeutes. Ils ont des besoins très différents qu'il faut prendre en compte.

Création des proto-personas

Alex
Particulier

Objectif
Cherche une solution pour un proche

Alex cherche une solution qui permettrait à un de ses proches d'accéder au numérique malgré un handicap récent.

Pain points
Difficultés à trouver le bon kit

En plus de vivre un moment difficile, parmi la profusion de kits et de fiches techniques, Alex se sent perdu.

Solution
Bénéficier d'un accompagnement

Le Techlab propose de le rappeler pour définir avec lui les besoins spécifiques de son proche et trouver le kit qui y répondra le mieux.

Éléonor
Ergothérapeute

Objectif
Aller droit au but

Éléonor a l'habitude de travailler avec le Techlab et connaît bien le matériel. Elle sait déjà quel kit elle va réserver pour son patient avant même de se rendre sur le site.

Pain points
Les démarches prennent trop de temps

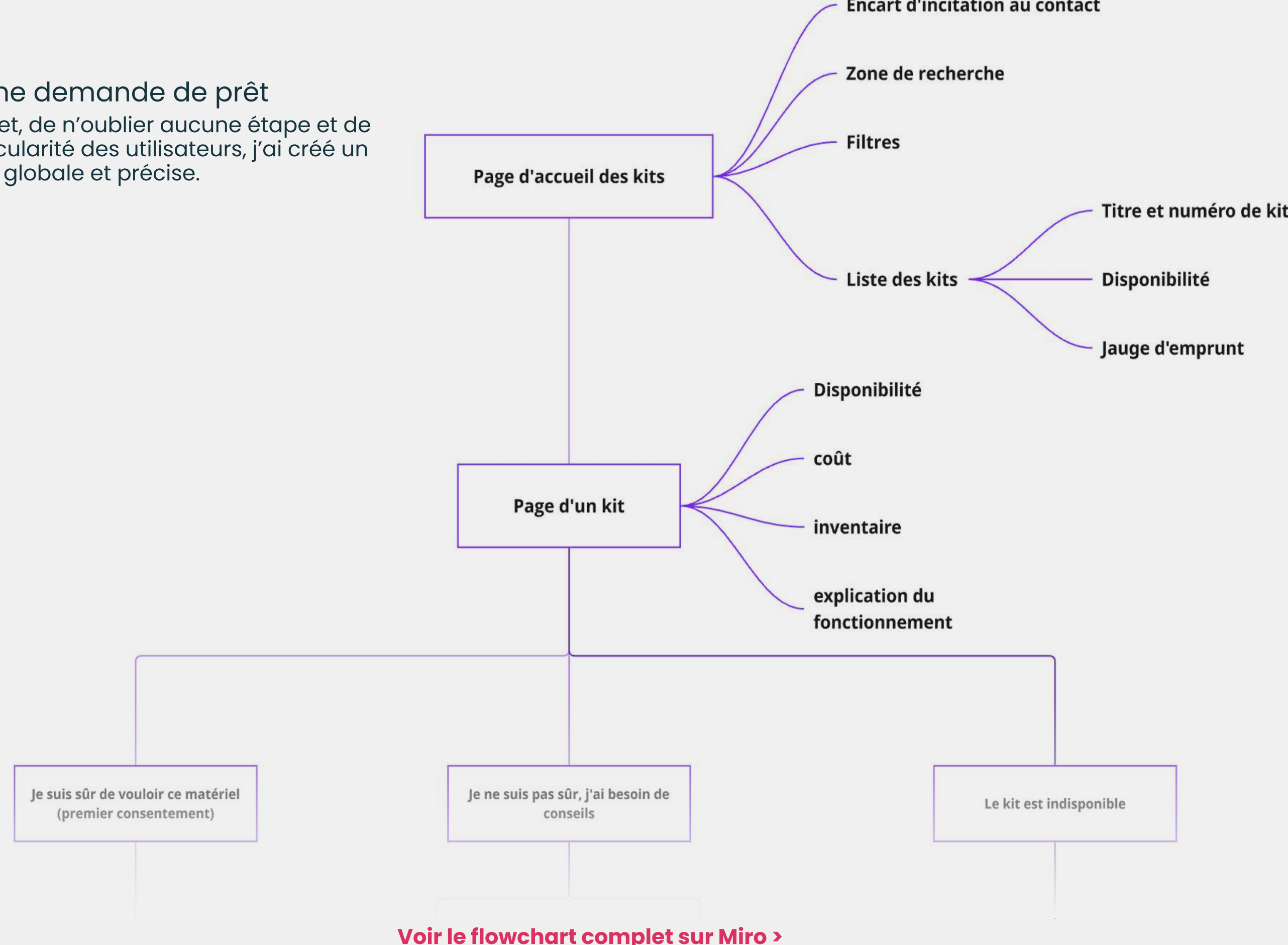
Contacter le techlab pour vérifier la disponibilité d'un kit et le réserver prend du temps.

Solution
Permettre la réservation en toute autonomie

Proposer un système de filtre, une recherche simple par mot clés et la possibilité d'effectuer la démarche 100% en ligne, y compris le paiement.

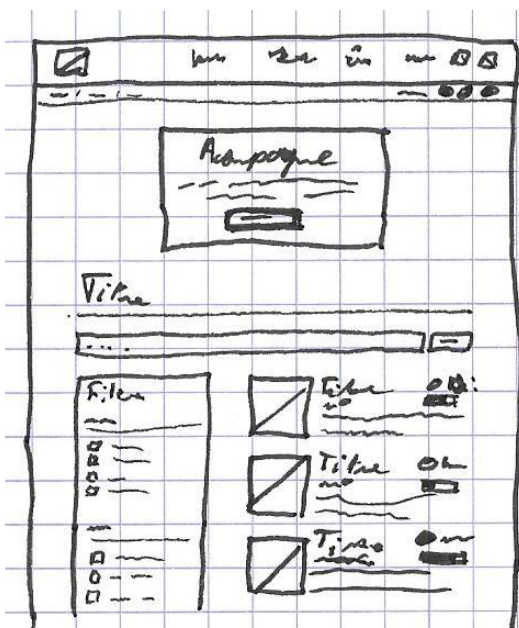
Constitution d'un flowchart

Faire un état du chemin d'une demande de prêt
Afin de mieux comprendre le projet, de n'oublier aucune étape et de prendre en compte chaque particularité des utilisateurs, j'ai créé un Flowchart pour donner une vision globale et précise.



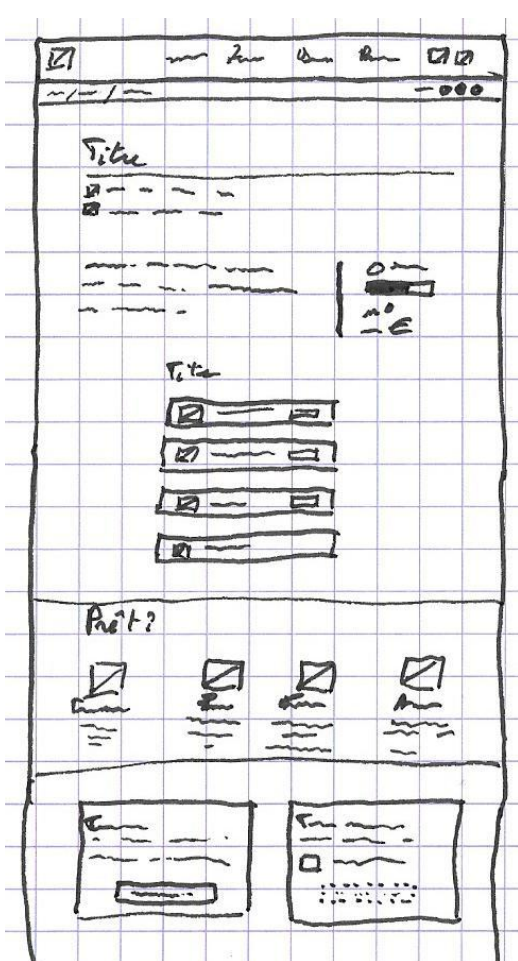
[Voir le flowchart complet sur Miro >](#)

Élaboration d'un wireframe (basse fidélité)



Page d'accueil des kits

- Rendre l'accompagnement visible
Mise en place d'un encart en haut de la page pour inciter les utilisateurs à prendre contact avec le Techlab
- Deux systèmes de navigation
Permettre à l'utilisateur de rechercher les kits par mot clés ou par un système matriciel (filtres)
- Des informations importantes accessibles
Dans la liste des kits, l'utilisateur doit avoir une visibilité du titre du kit, de son numéro (très utilisé par les ergothérapeutes), de la disponibilité, de son taux d'emprunt (la forme restait à déterminer par le client)

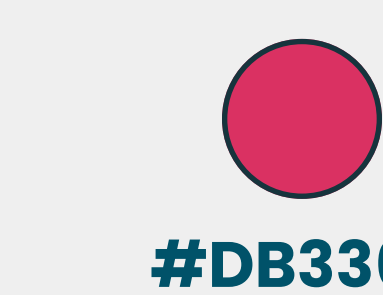


Page d'un kit

- Une liste de ce qui le compose
Chaque élément du kit doit être visible et contenir un lien vers la Fiche Technique qui lui est attribuée
- Fonctionnement du prêt
Une section qui répond aux questions principales concernant le prêt (cible, coût, expédition et durée)
- Une solution de réservation à deux entrées
Inciter les utilisateurs particuliers à prendre contact avec le techlab (en les renvoyant vers un formulaire de contact) et permettre aux ergothérapeutes de procéder à la réservation de façon autonome.

La charte graphique web déjà existante

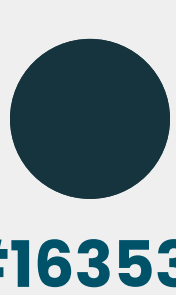
La palette de couleurs



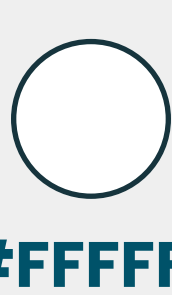
#DB3363
Rouge rubis
Couleur d'accent utilisé pour les liens et boutons



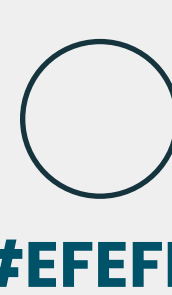
#00526A
Bleu profond Atlantique
Utilisé pour les titres et éléments visuels



#16353E
Bleu minéral
Couleur foncée utilisée pour les textes



#FFFFFF
Blanc
Couleur de fond de base



#E0E0E0
Gris clair
Couleur de fond légère pour différencier les éléments sur fond blanc

La police d'écriture

Poppins
A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z / à ç é è ï ò ù
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 ! ? % & * () / @ # €

Les boutons

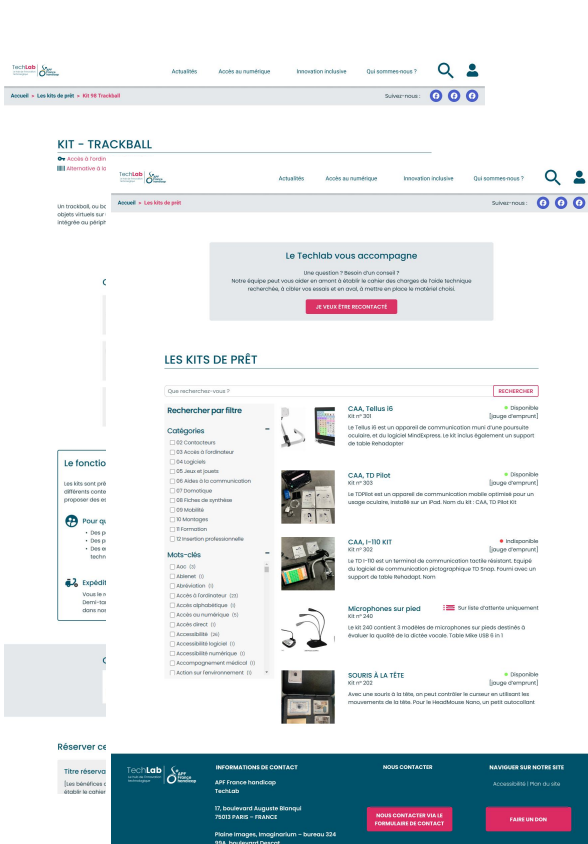
Bouton principal



Bouton secondaire



Conception de la maquette (haute fidélité)



- Figma
Création de la maquette sur Figma
- Conformité à la charte graphique
Reprise du wireframe avec les éléments de la charte graphique
- Ajout des textes
Ajout des textes rédigés par le client
- Prototypage
Pour une réelle immersion, les liens pour passer d'une page à l'autre sont fonctionnels
- Ajustements
Quelques ajustements ont été faits à la demande du client ou pour rendre la maquette plus attractive ou plus lisible.

[Voir la maquette en pdf >](#)

Intégration du site

1 Préparation du site Wordpress

- Faire un premier kit
Créer un premier kit dans le back-office en créant tous les champs personnalisés (avec les extensions WooCommerce et ACF)
- Lier les Kits et les Fiches Techniques
Prévoir une catégorie particulière pour les kits, vérifier qu'il n'y a pas de conflit avec les Fiches Techniques (les deux sont des produits WooCommerce), permettre la liaison entre les Fiches Techniques et les Kits

2 Elementor Pro

- Créer les templates
Établir les templates et les composants nécessaires pour chaque page en s'assurant du responsive
- Personnalisation CSS
Ajout d'une partie de code CSS pour respecter la maquette

3 Paramétrages

- WooCommerce
Paramétrer les paiements, les mails automatiques et la gestion du stock dans le back-office

4 Derniers tests

- Vérifier les kits
Vérifier la bonne apparence des kits sur différents devices et navigateurs
- Vérifier les paiements
Contrôler les fonctions d'ajout au panier, la bonne réception des e-mails, le bon fonctionnement du tunnel de paiement...
- Créer un tuto pour le client
Permettre au client de prendre en main son outil en créant un tuto, en l'accompagnant dans ses premières démarches
Puis, rester à son écoute jusqu'à une utilisation maîtrisée