

HEC MONTRÉAL

La refonte du site Internet de HEC
Montréal et la démarche UX qui l'a
orientée

Martine Lafleur & Loïc Nunez



Refonte du site Web et démarche UX

Plan

1. État des lieux
2. Pourquoi faire une refonte ?
3. Objectifs de la refonte
4. Comment y arriver ?
5. Outils UX utilisés
6. Ce que la démarche UX nous a apporté
7. Il faut faire la promotion de l'approche UX: comment Martine l'a faite.



Refonte du site Web et démarche UX

1. État des lieux:

- **Depuis 1996**, le site en est à sa troisième version visuelle mais toujours avec la même architecture d'information enrichie au fil des nouveautés: [1997](#) | [2000](#) | [2002](#)
- **En 2005**, HEC Montréal implante un système de gestion de contenu Web (CMS) qui permet à nos nombreux édimestres de mettre à jour le site Web sans avoir besoin de connaître la programmation HTML;
- **En septembre 2006**, le service des communications électroniques est créé et regroupe une directrice, une conseillère en communications et un concepteur Web.
- **En septembre 2007**, l'équipe peut compter sur une intégratrice web.



Refonte du site Web et démarche UX

1. État des lieux:

- Le projet de mise en place d'un outil de gestion de contenu Web a été difficile;
- L'outil de gestion de contenu Web (Rhythmyx) est très performant mais requiert une bonne dose de formation;
- Le premier mandat du service des communications électroniques est de faire la refonte du site Web de l'École;
- Stratégie Web en est à ses balbutiements;
- La gestion des contenus à HEC Montréal est décentralisée (entre 80 et 100 édimestres);
- **Et tout le monde veut, et cela depuis longtemps, un nouveau site web !**



HEC MONTRÉAL



Refonte du site Web et démarche UX

2. Pourquoi faire une refonte?

Pour les gens à l'interne:

1. Pour la grande majorité des gens que je rencontre à mon arrivée à HEC Montréal, on veut uniquement rafraîchir le look du site afin d'assurer une meilleure promotion de l'École et plus spécifiquement des programmes d'études.

Problème à résoudre: le look est un peu vieux et on ne fait pas assez la promotion de nos programmes



HEC MONTRÉAL



Refonte du site Web et démarche UX

2. Pourquoi faire une refonte?

Pour moi:

2. Les conclusions de l'analyse que je fais du site Web de HEC Montréal est sans équivoque: un nouveau design seulement ne nous permettra pas de faire une meilleure promotion des programmes d'études de l'École.

Le problème à résoudre : notre architecture d'information est basée sur nos processus internes et notre organisation administrative.



HEC MONTRÉAL



Refonte du site Web et démarche UX

3. Objectifs de la refonte

- Arrimer le nouveau site Web aux stratégies de développement et de recrutement de l'École (connaissance approfondie des stratégies via des entrevues à l'interne) tout en mettant nos principales clientèles internautes au cœur de son développement (via des tests utilisateurs).



HEC MONTRÉAL



Refonte du site Web et démarche UX

4. Comment y arriver:

- Création d'une nouvelle architecture et ergonomie du site (s'assurer de la conformité aux normes du W3C-WAI et des règles d'utilisabilité) que nous testerons auprès de nos clientèles cibles.
- Production de maquettes fil de fer + nouveau design des pages du site que nous testerons auprès des utilisateurs
- Assurance que la structure sera évolutive ce qui nous permettra d'ajouter de nouveaux types de contenu et sections.



Refonte du site Web et démarche UX

5. Outils UX utilisés

- Analyse des besoins et des enjeux avec le personnel administratif et le corps professoral, le directoire et les clientèles cibles (+ de 100 entretiens)
- La modélisation des besoins et des enjeux
- L'architecture d'information : classement de carte sur les besoins identifiés (+ de 90 répondants)
- Prototypage, maquettage et tests itératifs avec oculométrie
- Rédaction Web en fonction d'une connaissance fine des clientèles cibles



Refonte du site Web et démarche UX

6. Martine: ce que la démarche UX m'a apportée:

- La démarche UX a été, et continue d'être, un outil essentiel en fait comme une boussole qui permet de naviguer parfois dans des eaux calmes mais très souvent dans des mers houleuses où tout le monde veut avoir son mot à dire. (exemple)
- La démarche UX me permet d'être plus créative et d'oser car il est possible de tester des intuitions sans nécessairement avoir tout à refaire par la suite. (exemple)



Refonte du site Web et démarche UX

Martine: ce que la démarche UX m'a apporté:

- Dans un contexte de décentralisation des contenus, garder le cap sur l'expérience utilisateurs peut s'avérer difficile, il y a beaucoup de monde à convaincre...



HEC MONTRÉAL



Refonte du site Web et démarche UX

7. Loïc: ce que la démarche UX m'a apporté:

Une meilleure compréhension de mon client, son organisation, ses besoins, ses enjeux, sa vision, sa stratégie, ce qu'il veut et ne veut pas, sa gestion du changement...

Une meilleure compréhension des usagers d'un site Web Universitaire particulier, leurs besoins, leurs priorités, leurs univers, leurs enjeux, leurs attentes...



HEC MONTRÉAL



Accredited by
Association
of MBAs



EFMD
EQUIS
ACCREDITED

Refonte du site Web et démarche UX

7. Il faut faire la promotion de l'approche UX: comment Martine l'a faite
- [On s'prend pour d'autres](#) (vidéo de promotion du nouveau site Web/production Provokat)
 - [Résultats des tests d'oculométrie](#) (RISQ – novembre 2008)
 - [Page d'accueil BAA – avant/après](#) (RISQ – novembre 2008)
 - [HEC Montréal centrée sur l'internaute](#) (Nouvelle dans le site Web de HEC Montréal)
 - [HEC refait son site Web avec l'aide des utilisateurs](#) (Lien Multimédia, décembre 2008, avec abonnement)
 - [On s'prend pour d'autres](#) (présentation faite au Webcom, 13 mai 2008)

HEC MONTRÉAL



Refonte du site Web et démarche UX

Martine Lafleur

Site web: www.hec.ca

Blogue: http://expertise.hec.ca/communications_electroniques

Mon univers: <http://www.netvibes.com/martinelafleur>

Twitter: <http://twitter.com/MartineLafleur>

Profil: [LinkedIn](#)

Loïc Nunez

Blogues : [Usaddict](#) [Accessiblogue](#)

Liste de diffusion : [ErgoIHM](#)

Profil pro : [LinkedIn](#)



HEC MONTRÉAL

