

**UPA 2002**  
**Humanizing Design**

Faits saillants



Alain Robillard-Bastien  
Idéactif Conseil  
< arbastien@ideactif.com >  
Montréal, le 25 septembre 2002

**IDÉACTIF** conseil en ingénierie et innovation [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Plan**

1. Objectif
2. Généralités
3. « Poster Revolution »
4. Promotion de l'utilisabilité
5. Applications Web
6. Jeu



**IDÉACTIF** conseil en ingénierie et innovation [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Objectif**

Connaitre des concepts utiles  
puisés dans les conférences et les  
corridors lors de « UPA 2002 »

**IDÉACTIF** conseil en ingénierie et innovation [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---


---

---

---

**Généralité**

- Ralentissement mais optimisme relatif
- Retour à l'école
- Panique américaine, ouverture
- Se regrouper: SIG
- Nombreux participants



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au territoire par l'innovation et la participation [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Généralité**

- Accessibilité (Humanizing Design)
- Confiance et validité, statistique
- Certification
- Pérennité du domaine



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au territoire par l'innovation et la participation [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

**« Poster Revolution »**



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au territoire par l'innovation et la participation [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

**« Poster Revolution »**

- « What can we do today to improve our reporting techniques? »
  - Politique et relations: développer la confiance
  - Argent (ROI)
  - Anticiper les personnes impliquées *après* l'intervention
  - Vendre les « problèmes » et répondre aux objections
    - Vendre: méthode, intervenants et résultats
    - Prioriser les éléments actualisables, faisabilité
  - Importance du sommaire exécutif et du suivi post-test

**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au reporting & pilotage [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---


---

---

---

**Intermède...**

- Les téléphones avec accès Internet, écran tactile et clavier équipé de dispositifs de pointage, sont accessibles de plusieurs endroits sur le site de Disney, qui semble servir de laboratoire à plusieurs entreprises.



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au reporting & pilotage [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

**Plan**

1. Objectif
2. Généralités
3. « Poster Revolution »
4. Promotion de l'utilisabilité
5. Applications Web
6. Jeu



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au reporting & pilotage [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Promotion de l'utilisabilité



- Obstacles
  - Paranoïa
  - Timidité
  - « Eux contre nous »
- Promotion n'est pas...
  - ...à propos de nous
  - ...de la vantardise

**IDÉACTIF** Faciliter conseil en ergonomie & utilisabilité [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Promotion de l'utilisabilité



- La promotion, c'est...
  - ...centré sur l'utilisateur
  - ...l'art d'établir et doser les contacts
  - ...la haute visibilité (Conférences, ateliers, comités, etc.)
  - ...donner: services, cartes d'affaires, informations (gratitude)
  - ...une façon d'être:
    - Fiabilité
    - Capacité de répondre
    - Accès aux ressources appropriées
    - Professionnalisme

**IDÉACTIF** Faciliter conseil en ergonomie & utilisabilité [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Promotion de l'utilisabilité



- Répondre: « Qu'est-ce que vous faites? »
  - 7 mots (courte) : Quoi et pour qui?
  - 15 mots (moyenne) : Comment et quand?
  - 25 mots (longue) : Pourquoi?
- Activité: Décrivez vos activités en 7 mots!
- Exemple:
  - « Je facilite les formulaires complexes du gouvernement ».

**IDÉACTIF** Faciliter conseil en ergonomie & utilisabilité [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Intermède...

- À Disney, dans certains pavillons, le plancher se déplace doucement avec les trains, pour faciliter, en toute sécurité, l'embarqué et la descente des passagers, sans devoir arrêter le flux continue des visites.



IDÉACTIF

Insérer ici un  
dessin à l'échelle

www.idéactif.com

---

---

---

---

---

---

---

---

## Intermède...

- Disney: les « Fastpass » permettent d'avoir une place pour certaines attractions, dans une grille horaire donnée, sans faire la file d'attente. Plusieurs postes différents sont accessibles mais ils sont toujours reconnaissables.



IDÉACTIF

Insérer ici un  
dessin à l'échelle

www.idéactif.com

---

---

---

---

---

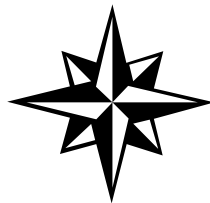
---

---

---

## Plan

1. Objectif
2. Généralités
3. « Poster Revolution »
4. Promotion de l'utilisabilité
5. Applications Web
6. Jeu



IDÉACTIF

Insérer ici un  
dessin à l'échelle

www.idéactif.com

---

---

---

---

---

---

---

---



## Applications Web

- Exemple: Système « de beauté »



IDÉACTIF

Experte conseil en expérience utilisateur [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Applications Web



IDÉACTIF

Experte conseil en expérience utilisateur [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Intermède...

- Disney: Le photographe du dimanche sera heureux de trouver, un peu partout, des panneaux lui indiquant des éléments de choix à photographier, pour mieux « raconter sa visite ». Kodak fait maintenant dans le support à la tâche!



IDÉACTIF

Experte conseil en expérience utilisateur [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# Plan

1. Objectif
2. Généralités
3. « Poster Revolution »
4. Promotion de l'utilisabilité
5. Applications Web
6. Jeu



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au logiciel à partir de photographies [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

# Jeu

- Évaluer la dimension « plaisir »
- Remue-méninges, ergonomes et anthropologues
- 2 méthodes:
  - Questionnaire « Visage »
  - Indicateurs



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au logiciel à partir de photographies [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

# Jeu

- Questionnaire « Visage »



**IDÉACTIF** Faciliter l'accès au logiciel à partir de photographies [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

Microsoft

## Jeu

- Indicateurs
  - « Product Reaction Cards »
  - 118 thèmes
  - 40% Négatif, 60% Positif
  - Sélection faite par l'utilisateur
  - Discussion après la sélection: réduction à 5 éléments

IDÉACTIF Facile à utiliser en  
réunion à distance [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Microsoft

## Jeu

- Indicateurs
  - Exemple d'indicateurs:

Accessible	Desirable	Gets in the way	Polysyllabic	Stressful
Appetizing	Easy to use	Hard to use	Personal	Time-consuming
Attractive	Efficient	High quality	Predictable	Time-saving
Bony	Empowering	Inconsistent	Relevant	Too technical
Collaborative	Exciting	Intimidating	Reliable	Unsettling
Concise	Familiar	Irrelevant	Rigid	Uncontrollable
Comprehensive	Fast	Irrelevant	Synthetic	Unconventional
Confusing	Flexible	Not valuable	Slow	Unpredictable
Connected	Fresh	Organized	Sophisticated	Usable
Consistent	Frustrating	Overbearing	Stimulating	Useful
Customizable	Fun	Overwhelming	Straight forward	Valuable

IDÉACTIF Facile à utiliser en  
réunion à distance [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Microsoft

## Intermède...

- Disney: Partout, sur les sites, des panneaux préviennent les invités des « risques » de l'activité à laquelle ils s'apprentent à se livrer. Il est presque impossible de se faire mal à Disney! Comme il est presque impossible de poursuivre la souris...



IDÉACTIF Facile à utiliser en  
réunion à distance [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Intermède...

- La Floride est l'habitat naturel de nombreuses –et fort sympathiques- bestioles, dont les alligators. Gentils colocataires du terrain de bien des hôtels, ils entraînent certaines indications précises destinées aux touristes que nous sommes. À moins que ce ne soit que pour rire de nous...!



**IDÉACTIF**

Idéactif conseil en  
ingénierie et planification [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Questions et discussions

Alain Robillard-Bastien, M. Sc. < [arbastien@ideactif.com](mailto:arbastien@ideactif.com) >

Idéactif Conseil  
2050, rue De Bleury, Suite 520  
Montréal, Québec  
H3A 2J5  
514.286.0039

**IDÉACTIF**

Idéactif conseil en  
ingénierie et planification [www.ideactif.com](http://www.ideactif.com)

---

---

---

---

---

---

---

---