



**Daniel Lafrenière**  
conseiller en expérience utilisateur

Ouvrant dans le domaine des technologies de l'information depuis 1986, Daniel Lafrenière est un consultant, auteur, conférencier et formateur reconnu dans le domaine de l'expérience utilisateur (appelée aussi *ergonomie des interfaces utilisateurs*).

Ses interventions en expérience utilisateur l'ont emmené dans la plupart des ministères et organismes du gouvernement du Québec, à la Ville de Québec ainsi que dans des entreprises privées telles que COGECO, Desjardins Assurances générales, Desjardins Sécurité financière, Nstein, Rio Tinto, SSQ, Taleo, TELUS, Ticket Master, Transcontinental, VIA Rail et Vidéotron.

Depuis plus de 15 ans, il a offert diverses formations dans de grandes sociétés québécoises ainsi que lors de conférences internationales au Canada, aux États-Unis et en Europe. De 1993 à 2006, il a enseigné l'ergonomie des interfaces utilisateurs aux 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycles à l'Université Laval, d'abord au département d'informatique, puis à l'École des arts visuels. Il a aussi été professeur invité à l'Université de Lyon II en France.

Daniel est l'auteur des livres *Créez des interfaces gagnantes* paru en 1995 et *Le design Web raisonné : 3 étapes pour concevoir l'expérience client* paru en 2005. Il a aussi écrit un chapitre dans le livre *Design by People for People: Essays on Usability* paru en 2001. Daniel travaille présentement sur un nouveau livre qui devrait paraître au printemps 2010.

Il est membre d'Utilisabilité Québec et du groupe d'intérêt sur les interfaces utilisateur (SIG-CHI) de l'Association for Computing Machinery (ACM).

daniellafreniere.com | daniel.lafreniere@gmail.com | (1) 418-801-7007

## Réalisations

### 44. Régie des rentes du Québec

Préparation et réalisation des essais d'utilisabilité pour le dossier citoyen Web  
Février à mars 2010 (1 mois)

- préparation et réalisation d'essais d'utilisabilité avec des citoyens
- production d'un rapport (constats et pistes de solution) et présentation à l'équipe de conception

### 43. Bibliothèque de l'Université Laval

Modélisation de la clientèle de la bibliothèque (étudiants et professeurs)

Janvier à février 2010 (1 mois)

- réalisation d'entrevues auprès d'employés de la bibliothèque afin d'élaborer des modèles d'utilisateurs (préoccupations, objectifs, incompréhensions) pour orienter la refonte du site Web de la bibliothèque et de ses portails thématiques

### 42. Desjardins Assurances générales

Définition d'un cadre de référence de l'expérience utilisateur Web

Septembre 2009 à février 2010 (3 mois)

- rédaction des meilleures pratiques en matière de conception de sites Web d'affaires électroniques sous l'angle de l'utilisabilité, du *branding*, de la persuasion et de la valeur ajoutée
- formation des ressources au cadre de référence

### 41. Emploi Québec

Refonte des sites *Placement en ligne* et *Information sur le marché du travail en ligne*

Septembre 2009 à mars 2010 (4 mois)

- réalisation de l'architecture d'information dans une perspective de simplification et de contenu adapté au contexte de l'internaute
- conception des maquettes de l'ensemble du site
- animation d'ateliers de conception et de validation

### 40. Régie de l'assurance maladie du Québec

Définition des normes de conception Web et soutien aux équipes de projet  
Septembre à décembre 2009 (3 mois)

- définition des scénarios transactionnels et des règles d'interface utilisateur des services Web transactionnels
- formation des équipes de conception des solutions Web (informaticiens, pilotes de systèmes et graphistes)
- soutien à l'élaboration des normes de présentation graphique
- soutien aux équipes responsable de différents projets Web transactionnels

### 39. Commission des relations du travail

Préparation et réalisation des essais d'utilisabilité

Août à septembre 2009

- soutien ergonomique à l'architecture et la conception du site de la Commission
- préparation et réalisation d'essais d'utilisabilité avec des groupes d'utilisateurs
- production d'un rapport (constats et pistes de solution)

### 38. MDEIE

Refonte du site Web

Avril 2009 à janvier 2010 (6 mois)

- réalisation d'entrevues auprès du personnel du ministère pour connaître les clientèles (langage employé, préoccupations, objectifs, etc.) et documentation de ces entrevues sous la forme de personnages
- réalisation de l'architecture d'information (structure sémantique) et de la navigation
- conception de la page d'accueil et des pages secondaires
- soutien à l'élaboration de la solution technique (dans Typo 3)
- préparation et réalisation des essais d'utilisabilité avec des groupes d'utilisateurs
- production d'un rapport (constats et pistes de solution)

### 37. Régie du bâtiment du Québec

Refonte du site Web

Mars à septembre 2009 (5 mois)

- réalisation de l'architecture d'information basée sur les résultats de l'enquête utilisateurs
- conception de la page d'accueil et des pages secondaires
- soutien à la préparation des essais d'utilisabilité

### 36. Ministère des Relations internationales

Préparation et réalisation des essais d'utilisabilité

Avril 2009 (1 mois)

- soutien à l'architecture et la conception de l'*Espace international* du portail gouvernemental de services
- préparation et réalisation d'essais d'utilisabilité avec des groupes d'utilisateurs
- production d'un rapport (constats et pistes de solution)

### 35. Ministère de la Sécurité publique

Modélisation de la clientèle

Décembre 2008 à janvier 2009 (1 mois)

- réalisation d'entrevues auprès de 40 employés du ministère afin de mieux connaître les préoccupations, les objectifs, les incompréhensions ainsi que les raisons d'interaction de la clientèle
- production d'un rapport synthèse et de personnages — ces derniers ont guidé le ministère dans la refonte de son site Web
- présentation aux gestionnaires

### 34. Rio Tinto Alcan

Plan d'évolution des sites Web internationaux

Octobre 2008 (0,5 mois)

- production d'un plan d'évolution pour l'ensemble des 30 micro-sites internationaux de Rio Tinto Alcan en considérant les éléments culturels

### 33. Desjardins Sécurité financière

Refonte du site Web

Septembre 2008 à mai 2009 (7 mois)

- réalisation de l'architecture d'information
- conception de la page d'accueil et des pages secondaires afin d'augmenter les ventes et les référencement aux planificateurs financiers
- préparation et réalisation d'essais d'utilisabilité avec des groupes d'utilisateurs

### 32. Desjardins Sécurité financière

Refonte de l'interface utilisateur du *Portail Preneurs*

Septembre 2008 à mai 2009 (3 mois)

- animation d'ateliers pour la refonte de l'interface utilisateur du portail destiné aux administrateurs de régimes d'assurance collective
- élaboration de scénarios d'utilisation

### 31. Office québécois de la langue française

Évaluation d'expert de la *Banque de dépannage linguistique*

Août 2008 (0,5 mois)

- identification des problèmes d'utilisabilité de la *Banque de dépannage linguistique* (application Web)
- élaboration de pistes de solution
- présentation au comité responsable du projet

### 30. Desjardins Sécurité financière

Modélisation de la clientèle

Mars à août 2008 (2 mois)

- réalisation d'entrevues auprès de 60 employés (téléphonistes, préposés, agents, représentants) au Québec et en Ontario afin de mieux connaître les préoccupations, les objectifs, les incompréhensions ainsi que les raisons d'interaction de la clientèle
- production d'un rapport synthèse et de personnages — ces derniers guideront Desjardins Sécurité financière dans la refonte de son site Web et de ses communications écrites
- présentation aux employés et aux gestionnaires

**29. Desjardins Sécurité financière**  
Design de l'interface utilisateur du système de vente directe  
Avril à mai 2008 (1 mois)

- design de l'interface utilisateur du système de vente téléphonique de produits d'assurance (appels entrants et sortants)
- définition des scénarios d'utilisation
- réalisation de maquettes et présentation au comité des utilisateurs

**28. Emploi Québec**  
Modélisation de la clientèle des sites *Placement en ligne* et *Information sur le marché du travail en ligne*  
Avril à mai 2008 (1 mois)

- réalisation d'entrevues auprès d'employés et de partenaires d'Emploi Québec afin d'en savoir plus à propos de la clientèle qui est à la recherche d'un emploi (préoccupations, objectifs, incompréhensions)
- identification de pistes d'amélioration des sites *Placement en ligne* et *Information sur le marché du travail en ligne*

**27. Régie du bâtiment du Québec**  
Modélisation de la clientèle  
Mars 2008 (1 mois)

- réalisation d'entrevues auprès de 44 employés (préposés, inspecteurs, agents de bureau, commissaires à la qualité des services à la clientèle) afin de mieux connaître les préoccupations, les objectifs, les incompréhensions ainsi que les raisons d'interaction de la clientèle
- production d'un rapport synthèse et de personnages — ces derniers guideront la Régie du bâtiment dans la refonte de son site Web et de ses communications écrites
- présentation aux gestionnaires

**26. Ressources naturelles Canada**  
Élaboration d'orientations stratégiques pour la refonte du site Web du centre de recherche de Varennes  
Février à mars 2008 (1 mois)

- élaboration de stratégies permettant au centre de recherche d'être reconnu comme étant une organisation qui rassemble et facilite l'accès au savoir qu'il génère — ces stratégies s'appuient

sur trois pôles : la découverte, la collaboration et la notification

- identification de solutions de visualisation d'information afin de favoriser l'exploration et la découverte

**25. Taleo**  
Refonte de l'interface utilisateur de l'ensemble des applications de Taleo  
Novembre 2007 à avril 2008 (3 mois)

- définition du vocabulaire d'interaction et du scénario transactionnel pour l'ensemble des applications de Taleo (passage à des interfaces utilisateurs riches réalisées en Adobe Flex)
- exploration d'interfaces de visualisation d'information
- coaching de l'équipe d'expérience utilisateur

**24. Transcontinental**  
Refonte du site Service vie  
Septembre 2007 à février 2008 (2 mois)

- architecture et conception d'un site orienté sur les communautés afin de soutenir les utilisateurs dans l'atteinte de leurs objectifs de santé et mieux-être (p. ex. : cesser de fumer, perdre du poids, etc.)
- présentation au comité responsable du projet

**23. Commission des normes du travail**  
Refonte du site Web  
Septembre à octobre 2007 (2 mois)

- élaboration de la page d'accueil et des pages complémentaires basées sur les objectifs et les préoccupations des utilisateurs (employeurs et salariés) ainsi que sur les meilleures pratiques en ergonomie
- coaching des ressources responsables des tests d'utilisabilité et de la conception visuelle
- présentation au comité responsable du projet

## 22. SAAQ

Modélisation de la clientèle

Juin à novembre 2007 (1 mois)

- réalisation d'entrevues auprès de 45 employés (préposés, agents, contrôleurs routiers, évaluateurs) afin de mieux connaître les préoccupations, les objectifs, les incompréhensions ainsi que les raisons d'interaction de la clientèle
- production d'un rapport synthèse et de personnages — ces derniers guideront la SAAQ dans la bonification de son site Web, de ses communications écrites et de son système de réponse vocale interactive
- présentation aux employés et aux gestionnaires

## 21. Desjardins Assurances générales

Conseils et coaching en expérience utilisateur

Septembre 2007 (0,5 mois)

- refonte de la page finale du processus d'obtention d'une soumission en ligne des assurances auto et habitation afin d'augmenter les ventes et de favoriser les ventes incitatives et croisées
- élaboration du concept et des maquettes du dossier client Web afin de permettre aux clients d'informer Desjardins Assurances générales d'un changement de situation (achat d'une voiture ou d'une maison, ajout d'un conducteur, déménagement, etc.)
- coaching des ressources assignées au développement des affaires électroniques

## 20. VIA Rail

Évaluation d'expert de l'accueil du site Web

Août 2007 (1 mois)

- évaluation heuristique de l'accueil du site (pages de garde et d'accueil)
- élaboration d'un nouveau concept de page d'accueil allégée basé sur l'analyse cybermétrique et les meilleures pratiques en ergonomie, en design émotif et en marketing afin de maximiser l'expérience utilisateur et d'augmenter les ventes
- présentation au comité responsable du projet

## 19. MESS

Évaluation d'expert du site Information sur le marché de l'emploi en ligne

Mai à juin 2007 (0,5 mois)

- évaluation heuristique du site actuel et des maquettes d'une nouvelle partie du site
- élaboration d'une solution simple et évolutive
- présentation au comité responsable du projet

## 18. Hydro-Québec

Refonte de l'intranet du Centre des services partagés

Mars à mai 2007 (0,5 mois)

- formation de l'équipe des webmasters aux principes de conception ergonomique
- réalisation d'entrevues auprès des représentants du Centre des services partagés pour connaître les clientèles, le langage employé ainsi que leurs objectifs
- réalisation de l'architecture d'information
- conception de la page d'accueil et des pages secondaires

## 17. SAAQ

Étude pour l'augmentation du taux d'utilisation des services électroniques RVI et Web

Janvier 2007 (0,5 mois)

- audit de l'ensemble des transactions Web et du système de réponse vocale interactive
- élaboration de pistes de solution

#### 16. COGECO Câble

Refonte du site Web

Octobre 2006 à mars 2007 (2 mois)

- réalisation d'entrevues auprès du personnel des centres d'appels au Québec et en Ontario pour connaître les clientèles, le langage employé, leurs préoccupations ainsi que leurs objectifs
- documentation de ces entrevues sous la forme de personnages
- réalisation de l'architecture d'information
- conception de la page d'accueil et des pages secondaires afin d'augmenter les ventes et de favoriser les ventes incitatives et croisées
- préparation et réalisation d'essais d'utilisabilité avec des groupes d'utilisateurs

#### 15. Ville de Québec

Refonte du site Web

Juin 2006 à octobre 2007 (5 mois)

- réalisation d'entrevues auprès du personnel des centres d'appels et des commissaires industriels pour connaître les besoins des citoyens et des gens d'affaires
- documentation de ces entrevues sous la forme de personnages
- réalisation de l'architecture d'information
- conception de la page d'accueil et des pages secondaires
- préparation et réalisation d'essais d'utilisabilité avec des citoyens de différents arrondissements de la ville

#### 14. Services Québec

Refonte du portail entreprise

Août 2006 (0,5 mois)

- évaluation heuristique des maquettes du portail destiné aux entreprises
- élaboration de pistes de solution et présentation au comité responsable du projet

#### 13. Investissement Québec

Refonte du site Web

Mars à juin 2004 (2 mois)

- conception de la page d'accueil et des pages secondaires
- définition des règles de conception ergonomique des pages Web dans le

respect des meilleures pratiques et des principes reconnus d'utilisabilité

- animation d'ateliers menant à l'élaboration des règles de conception (les participants provenaient de différents groupes : pilotage, webmestre, technologie, architecture, développement et communication graphique)

#### 12. Régie des rentes du Québec

Soutien ergonomique à la prestation de services Web et au développement d'applications corporatives client/serveur  
Décembre 1997 à déc. 2007 (10 ans)

- définition du scénario transactionnel et des règles d'interface utilisateur des services Web transactionnels ainsi que des applications client/serveur
- définition et mise en place de l'infrastructure de développement Web/serveur et client/serveur
- formation et soutien aux architectes, analystes et programmeurs (jusqu'à 30 pers.) dans tous les projets Web transactionnels et client/serveur tant au niveau ergonomique que méthodologique (projets de 1 M\$ à 25 M\$)
- soutien à la préparation et à la réalisation des essais d'utilisabilité pour les services transactionnels Web, réalisation d'essais d'utilisabilité pour le système de la RVI
- élaboration d'une méthodologie pour le développement de services Web transactionnels intégrant des approches orientées vers les utilisateurs (enquête utilisateur, prototypage rapide, évaluation de l'utilisabilité)
- animation d'ateliers d'architecture et de conception
- soutien ergonomique à l'équipe responsable du site Web informationnel
- élaboration de plusieurs sites Intranet
- réalisation d'études sur le positionnement des interfaces utilisateurs graphiques (Windows) par rapport aux interfaces utilisateurs Web

### 11. Desjardins Sécurité financière

Définition des règles ergonomiques en conception d'applications de commerce électronique

Juin à novembre 2002 (4 mois)

- définition des règles de conception ergonomique de pages, d'applications interactives et de transactions Web dans le respect des meilleures pratiques et des principes reconnus d'utilisabilité
- animation d'ateliers menant à l'élaboration des règles de conception (les participants provenaient de différents groupes : pilotage, webmestre, technologie, architecture, développement et communication graphique)
- formation des ressources (pilotage et technologie) à la mise en application des règles

### 10. Taleo

Évolution de l'application de recrutement  
Novembre 1999 (1 mois)

- conception de la navigation de la section des offres d'emploi sur le Web

### 9. Hydro-Québec

Refonte de l'application gérant l'exploitation et la distribution du réseau hydro-électrique

Février 1998 (0,5 mois)

- définition de l'architecture d'interface utilisateur
- animation d'ateliers de conception avec les analystes et les opérateurs
- réalisation et présentation de maquettes au comité de direction

### 8. Motus Technologies

Design de la *Borne interactive module client* et du *Système de gestion du dossier médical*

Août 1997 à avril 1998 (2 mois)

- collecte de besoins auprès de médecins, patients et spécialistes du domaine de l'informatique médicale
- conception de l'architecture d'interface utilisateur et de maquettes
- recherches en visualisation d'informations médicales

### 7. SSQ

Conception du Dossier client

Mars à septembre 1997 (1 mois)

- conception d'une interface de visualisation de données afin de faciliter la tâche des agents de réclamation lors de l'analyse de dossiers complexes

### 6. CSST

Projets divers

Janvier à décembre 1997 (11 mois)

- définition des règles fonctionnelles client/serveur et Web
- cueillette des besoins et conception d'une interface de visualisation de données afin de faciliter la tâche des agents de réclamation lors de l'analyse de dossiers complexes (a remplacé l'ancien système composé de 32 fenêtres par un système à une fenêtre)
- formation et soutien aux architectes, analystes et programmeurs (jusqu'à 30 personnes) dans plusieurs projets Web et client/serveur en matière d'ergonomie (projets de 1 M\$ à 30 M\$)
- animation d'ateliers de conception

### 5. Vidéotron

Définition des règles ergonomiques de conception d'IUG

Novembre 1996 à mars 1997 (4 mois)

- définition des règles fonctionnelles client/serveur
- formation et soutien aux architectes, analystes et programmeurs
- évaluation de l'application de gestion du service à la clientèle et recommandations

### 4. CSST

Projets divers

Décembre 1995 à déc. 1996 (11 mois)

- réalisation d'un bilan portant sur l'architecture d'interface utilisateur à la Commission
- définition d'une architecture d'IUG orientée, document soutenant le concept de dossier électronique du client
- réalisation d'une étude de positionnement technologique dans le domaine des interfaces utilisateurs pour les environnements de développement employés à la Commission

### 3. Société de transport de Laval

Conception du système d'aide à la répartition

Février à mai 1995 (2 mois)

- analyse des tâches des chauffeurs d'autobus et des répartiteurs
- conception des maquettes d'interfaces
- conception des interfaces graphiques, des interfaces téléphoniques ainsi que les tableaux d'affichage électronique
- évaluation des interfaces selon les critères d'utilisabilité reconnus

### 2. SAAQ

Mise en place de l'infrastructure de développement client/serveur

Octobre 1994 à avril 1995 (5 mois)

- définition des règles fonctionnelles, de conception et de présentation des interfaces utilisateurs graphiques
- définition des règles organiques et de programmation
- formation et soutien des analystes et des programmeurs aux normes fonctionnelles, d'interfaçage et organiques

### 1. CSST

Développement de systèmes

Juin 1989 à septembre 1993 (52 mois)

- réalisation de l'analyse préliminaire et fonctionnelle
- définition des règles fonctionnelles et organiques
- réalisation technique d'applications client/serveur et de composantes communes

## Publications

- Lafrenière, D. (2008). **Extreme User Research**. Boxes and Arrows (<http://www.boxesandarrows.com/view/extreme-user>).
- Lafrenière, D. (2005). **Le design Web raisonné : 3 étapes pour concevoir l'expérience client**. Éditions Logiques, Montréal, QC.
- Lafrenière, D. & Hedenskog, Å. (2001). **A Pattern-Supported Approach to the User Interface Design** publié dans *Design by People for People – Essays on Usability* édité par R. Branaghan. Usability Professionals' Association, Chicago, IL.
- Bourges-Waldegg, P., Boy, G., Lafrenière, D. & Tscheligi, M. (2001). **Identifying Target Cultures: To What Extent Is That Possible?** Panel lors de la conférence CHI 2001, Seattle, WA.
- Lafrenière, D. & Hedenskog, Å. (2000). **A Pattern-Supported Approach to the User Interface Design Process**. Cours lors de la conférence UPA 2001, Lake Las Vegas, NV.
- Muller, M., Dayton, T. & Lafrenière, D. (1999). **Variations on a Theme : Card-based Techniques for Participatory Analysis and Design**. Cours lors de la conférence CHI 99, Pittsburgh, PA.
- Lafrenière, D. (1998). **From Data and Task Models to User Interface Architecture**. Atelier lors de la conférence UPA 98, Washington, DC.
- Lafrenière, D. (1997). **The Worker Profile: Visualizing Worker History at the Québec Worker Compensation Board**. Présentation lors de l'atelier *Visualizing Personal Histories: a Workshop* at HCIL, Université du Maryland, MD.
- Lafrenière, D. (1996). **CUTA: A Simple, Practical, Low-Cost Approach to Task Analysis**. *Interactions*, 3 (5) p. 35-39, ACM.
- Lafrenière, D. (1995). **Créez des interfaces gagnantes**. Éditions Logiques, Montréal, QC.
- Lafrenière, D. (1993). **L'informatique au service de l'homme**. *Info•Tech Magazine*, Montréal, QC.
- Belkhit, N. & Lafrenière, D. (1993). **Interfaces personne-machine**. Notes de cours. Département d'informatique, Université Laval, Québec, QC.

## Présentations

- Intracom, Québec (2010). **Utilisabilité et marketing : Complémentarité ou convergence vers une meilleure expérience en ligne.**
- WebÉducation, Québec (2009). **Tests d'utilisabilité en 17 questions et réponses.**
- Communauté Agile de Québec, Québec (2009). **Expérience utilisateur et méthodes agiles : mariage naturel ou forcé?**
- Colloque de l'Association des communicateurs municipaux du Québec, Québec (2008). **Le design Web raisonné : comment répondre aux attentes de vos citoyens?**
- Réseau META, Québec (2008). **Comment concevoir un site Web... même pour les petits budgets.**
- WebÉducation, Québec (2008). **Le design Web émotif : comment toucher vos clients.**
- Webcom, Montréal (2007). **Comment optimiser l'interface de son site en fonction des différents types de clientèle?**
- 6<sup>e</sup> Colloque de l'industrie touristique de Gaspésie, Gaspé (2006). **Le design Web raisonné : comment toucher vos clients?**
- Vernissage des finissants en graphisme et en intégration multimédia du CEGEP de Sainte-Foy, Québec (2006). **Le design Web émotif : comment toucher vos clients?**
- Journée de l'informatique du Québec, Québec (2003). **L'informaticien Web : des sciences pures aux sciences sociales.**
- ENAP, Québec (2003). **Interface Web, utilisateur... Web!**
- Dîner PERSPECTIVE de la FIQ, Québec (2002). **Interface Web, utilisateur... Web!**
- Computer-Human Interaction Conference, Seattle (2001). **Identifying Target Cultures : To What Extent Is That Possible?**
- TorCHI, Toronto (2001). **A Pattern-Supported Approach to the User Interface Design.**
- Usability Professional Association, Suède (2000). **CUTA : A Collaborative Approach to Users' Tasks Analysis.**
- IEEE Québec, Québec (1999). **Dix règles pour concevoir une interface utilisateur gagnante.**
- Usability Professional Association Conference, Monterey (1997). **Card-Based Techniques for Participatory Analysis and Design.**
- Université du Maryland, Maryland (1997). **The Worker Profile : Visualizing Worker History at the Québec Worker Compensation Board.**
- Congrès d'informatique de l'Université Laval, Québec (1995). **Les agents anthropomorphiques dans les interfaces utilisateurs.**
- Congrès d'informatique de l'Université Laval, Québec (1994). **Intégration des facteurs humains dans le développement d'applications.**