

formation

le design Web raisonné

3 étapes pour concevoir l'expérience client

À qui est destiné ce cours ?

Ce cours est destiné aux webmestres, aux édimestres, aux architectes et aux analystes de systèmes, aux représentants des utilisateurs ainsi qu'aux gestionnaires de projets impliqués dans tout projet Web intranet ou Internet, qu'il soit informationnel, interactif ou transactionnel.

Vous y apprendrez une foule de renseignements utiles et pratiques en ce qui a trait à la tâche, beaucoup plus difficile qu'il n'y paraît, de concevoir un site Web qui est efficace et rentable.

Attention, ceci n'est **pas** un cours de programmation mais un cours d'analyse et de conception Web.

Que va-t-on apprendre pendant cette journée ?

Apprenez en 1 jour comment :

- répondre aux vrais besoins de vos clients (pas ceux qu'on imagine ou invente)
- éviter de gaspiller temps et argent sur une mauvaise solution
- faire en sorte que vos clients n'aient pas à interpréter, à se poser de questions, à s'inquiéter ou à hésiter lorsqu'ils naviguent sur votre site
- faire que vos clients achètent vos produits et vos services
- rehausser votre marque de commerce (*branding*) ainsi que la confiance que vous accordent vos clients

Ce cours est composé de trois blocs :

1. Connaître

Ce qu'il faut vraiment connaître du client avant de concevoir. **Comment la culture du client peut impacter la conception.** Trois approches pour connaître réellement vos clients. **Quelle approche favoriser selon le contexte.** Cinq trucs d'expert sur la façon de mener une enquête client. **Comment utiliser les personnages pour modéliser le client et orienter le design.**

2. Concevoir

Huit règles reconnues pour concevoir une expérience client gagnante. **Ce que sont les événements de vie et comment concevoir pour ces derniers.** Ce qu'est une interface juste à temps et comment en tirer avantage. **Sept façons universelles d'organiser l'information et la navigation.** Quelles façons privilégier selon l'objectif du client. **Comment concevoir tout en tenant compte des capacités et limites du cerveau humain.** Comment présenter l'information pour qu'elle soit repérée et traitée plus rapidement par les clients. **Comment éviter les pièges du prototypage.**

3. Évaluer

Comment évaluer rapidement et à peu de frais l'utilisabilité de vos sites. **Comment choisir les participants.** Comment préparer la liste des tâches à évaluer. **Cinq trucs d'expert pour mener à bien une séance d'évaluation de l'utilisabilité.** Les pour et les contre de l'enregistrement vidéo. **Comment qualifier les problèmes identifiés.**

Qui donne ce cours?



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.

Ses interventions en expérience utilisateur l'ont emmené dans la plupart des ministères et organismes du gouvernement du 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 près de 20 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 (France, Suède, Pays-Bas). De 1993 à 2006, il a enseigné l'ergonomie des interfaces utilisateurs aux 1^{er} et 2^e 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 contribué au livre *Design by People for People: Essays on Usability* paru en 2001. Son prochain livre *Talk to me : Get personal. Get relevant. Get more customers!* paraîtra en septembre 2010.

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

Voici quelques témoignages de participants à la formation :

« Ça fait longtemps que je n'avais pas eu une formation aussi intéressante. »

— Julie Ricard, webmestre, CNT

« J'ai été enchanté et ravi de cette formation. Il faut comprendre que j'en connaissais un bout, mais étant autodidacte, il me manquait des pans de mur... maintenant, je comprends nettement mieux. Bravo pour ce cours. Il devrait être dispensé à tous ! »

— Thierry Goulet, web designer, MSP

« Des conseils en or ! Une valeur sûre pour mon travail. »

— Denis Villeneuve, webmestre, MTQ

« Le propos est très clair et la matière est facilement transposable dans mon milieu de travail. Merci pour cet excellent cours ! »

— Julie Duhaime, chargée de projet, Télé-Québec

« Vous savez faire passer votre matière et votre passion. Vous êtes d'un dynamisme contagieux ! Votre sens de l'humour et vos exemples viennent alléger les parties de la matière qui pourraient sembler ardues autrement. Merci beaucoup pour cette enrichissante journée, cher missionnaire du Web raisonné. »

— Brigitte Lachance, éditrice, SAAQ

« J'ai beaucoup apprécié ce cours. Les sujets sont clairs, précis et sans information superflue. Daniel Lafrenière sait capter l'attention pendant toute la journée. Il est certain que ces informations serviront dans le cadre de notre projet et même davantage. Merci ! »

— Claudia Michaud, informaticienne, MCC

« Un excellent bagage concret et applicatif de l'importance de l'utilisateur et des moyens pour parvenir à améliorer son expérience. Merci ! »

— Patrice Plante, webmestre, MDEIE

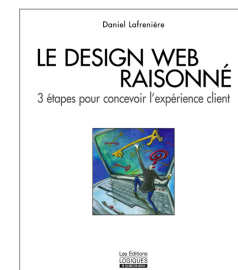
Quelles sont les modalités?

Ce cours dure 1 journée.

Le coût est de 525 \$ + taxes par participant.

Un rabais de 10% est accordé à tout groupe de 15 personnes et plus, provenant d'une même organisation.

Un exemplaire du livre *Le design Web raisonné : 3 étapes pour concevoir l'expérience client* sera remis à chaque participant.



Comment s'inscrire?

Contactez Daniel Lafrenière

daniel.lafreniere@gmail.com

(1) 418-801-7007