

En partenariat avec :



MULTICOM



LES
INSTITUTS
CARNOT

Proposition de formation Grilog

Le 22 septembre 2011

En quoi consiste une approche usages dans l'innovation logicielle?

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Les approches usages sont **centrées sur le client, l'utilisateur**, par opposition à des approches d'innovation ou de conception développement logicielles centrées sur **les technologies, le matériel et le code**. Il s'agit d'approches **prédictives**, permettant donc l'anticipation.

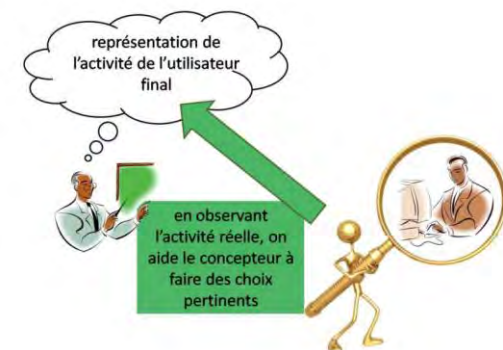
Innovation « techno push » / Conception développement centrés technologies

- On pense en premier aux technos
- On part de la compréhension du cahier des charges déjà rédigé
- On imagine le contexte d'utilisation
- On pense aux délais et aux coûts



Innovation par les usages / Conception développement centrés client & utilisateur

- On se demande ce que veut le client, quelles sont son environnement, ses problématiques
- On recherche le sens, les valeurs, les bénéfices qu'un logiciel peut lui apporter...
- On n'imagine pas : on écoute et on observe le client, l'utilisateur, pour orienter la conception logicielle



L'innovation par les usages : un cycle itératif d'élaboration du concept de logiciel innovant... Analogue à celui de la conception d'IHM centrée utilisateur

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

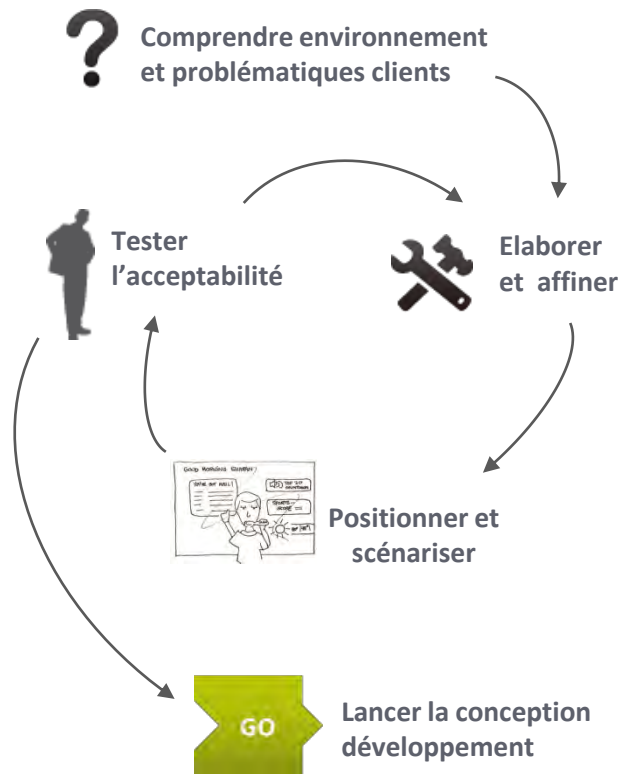
Session 4

Pédagogie

Modalités

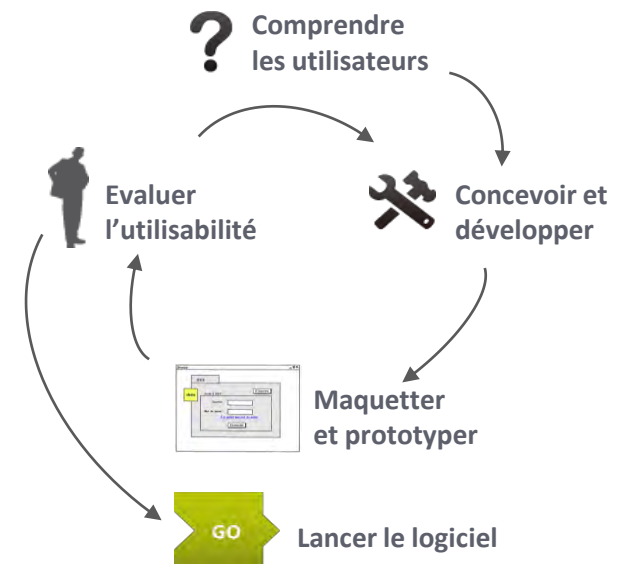
Innovation par les usages très en amont du projet

Acceptabilité de concept du logiciel



Conception et développement centré usages

Utilisabilité du logiciel



Pourquoi adopter une démarche usages dans l'innovation logicielle?

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

...Pour augmenter les chances de succès du logiciel !

► Des questions que se pose un éditeur au moment de lancer un nouveau projet de logiciel, ou une nouvelle version d'un logiciel existant

- Est-ce qu'on y va ou pas? Comment on y va? Quels choix effectuer?
- Comment communiquer? Quel argumentaire de vente?

► Ce qu'apporte une démarche usages à l'éditeur, à la SSII

- Davantage de **valeur** et une formulation claire des **facteurs d'attractivité** du logiciel pour les clients
- La **découverte d'usages** que l'éditeur n'aurait pas imaginés!
- Une aide à la **décision** très en amont dans la conception du logiciel
- Une aide à la **communication** et à la construction d'**argumentaires** de vente convaincants
- Un **gain de temps et de coûts** par l'anticipation (plus les – bons - choix sont faits en amont du développement, moins ils sont coûteux!)
- Des **clients** plus **satisfaits**

► Ce qu'apporte une démarche usages à ses clients

- Davantage de **valeur**, des usages plus étendus et pertinents!

Introduction

Objectifs

Session 1

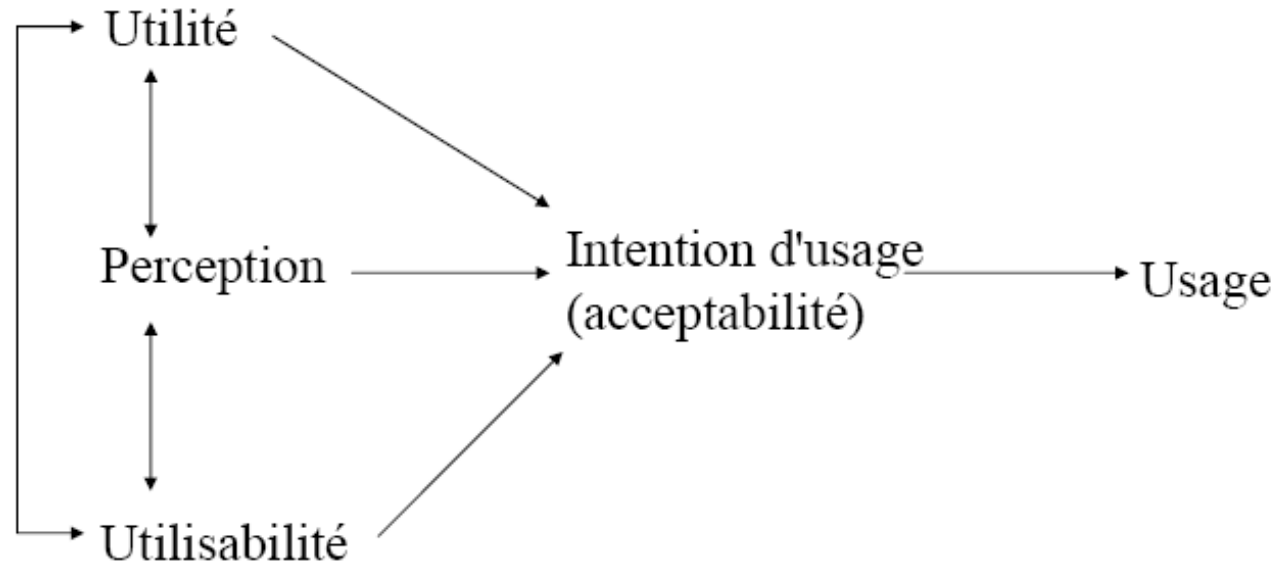
Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités



Un séminaire en 4 sessions complémentaires, décalées dans le temps

Introduction

► Un format de séminaire s'adressant à toute personne impliquée dans l'innovation logicielle

Objectifs

Session 1

- Cibles - Industrie du logiciel (éditeurs, SSII...)

Session 2

- Managers
- Chefs de produits - Responsables marketing
- Chefs de projets...

Session 3

Session 4

- Session 1 Sensibilisation 2 jours
- Session 2 Approfondissement 2 jours
- Session 3 Cas pratiques 1 jour
- Session 4 Coaching individuel 0,5 jour

Horaires : 9h00- 12h30 14h00- 17h00

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

► **Comprendre les enjeux de l'innovation par les usages**

...et les approches à adopter pour accroître les chances de succès des logiciels sur le marché et la satisfaction client

► **En particulier les participants seront capables de :**

- Comprendre pourquoi et comment adopter une démarche « usages » dans l'innovation logicielle
- Mettre le client et l'utilisateur au centre de la conduite d'un projet d'innovation logicielle
- Connaître les approches de conception et évaluation centrée utilisateur

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Jour 1 : Les bases des démarches usages

•Matin

- Qu'est-ce que l'usage? La sociologie de l'usage?
- Place des approches « usages » dans l'éventail des méthodes d'accompagnement à l'innovation.
- Création de la valeur - Méthode et fondements théoriques
- La démarche « usages » appliquée au processus d'innovation logicielle

•Après-midi

- Elaboration et formulation d'un concept de logiciel innovant
- Positionnement et proposition de valeur

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Jour 2 : Les bases des démarches usages (*suite*) La conception logicielle centrée utilisateur

•Matin

- Scénarisation des usages d'un concept de logiciel innovant
- Evaluation par les usages de l'acceptabilité d'un concept de logiciel

•Après-midi

- Connaissances générales sur les processus cognitifs de traitement de l'information
- Approches de conception logicielle centrée utilisateur
- Diagnostic cognitif d'un logiciel : grille d'analyse – critères d'ergonomie

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Jour 3 : Méthodes et outils des démarches usages

•Matin

- Elaboration et formulation d'un concept de logiciel innovant
 - Les questions auxquelles répondre
 - Exemples et exercices pratiques
- Positionnement et proposition de valeur
 - Les facteurs d'attractivité du concept de logiciel
 - Formulation et caractéristiques d'un bon positionnement

•Après-midi

- Scénarisation des usages d'un concept de logiciel innovant
 - Pourquoi scénariser?
 - Comment scénariser? Les 5 étapes

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Jour 4 : Méthodes et outils des démarches usages (*suite*) Méthodes et outils de la conception logicielle centrée utilisateur

•Matin

- Evaluation de l'acceptabilité d'un concept de logiciel
 - => La méthode CAUTIC (Conception Assistée par l'Usage)
 - 1ère partie : techniques et pratiques
 - 2ème partie : identité et environnement
- Les profils comportementaux face à l'innovation
- Affiner le positionnement, définir le cahier des charges

•Après-midi

- Outils de la conception logicielle centrée utilisateur
 - Etapes et règles de conception
 - Cas particulier du web ; exemples commentés
 - Conception et conduite d'un test utilisateur
 - Exemple de l'eye tracking

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Jour 5

•Matin : Cas pratique d'approche usages

- Elaboration et formulation d'un concept de logiciel innovant
- Positionnement et proposition de valeur
- Scénarisation

•Après-midi : Cas pratique d'approche usages et de test utilisateur

- Evaluation de l'acceptabilité d'un concept de logiciel
 - Déroulement d'une étude Cautic type: critères de sélection de l'échantillon, modalités des prises de RV, conduite des entretiens qualitatifs ; analyse et interprétation.
- Organisation et conduite d'un test utilisateur
 - Protocoles, sujets, choix des variables d'expérimentation
 - Exemple d'analyse de tâches
 - Expérimentation prédictive
 - Expérimentation en Magicien d'Oz - Exemple pratique

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

Jour 6

- **Préparation préliminaire en mode distant (1h)**
 - Diagnostic
- **Coaching personnalisé en présentiel (3h)**
 - Approfondir des notions en phase avec le diagnostic
 - Debriefing

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

•Principes

- Illustration des concepts, outils et méthodes à partir de cas pratiques et exemples concrets
- Les exercices n'ont pas pour but d'être complets et exhaustifs mais sont là pour illustrer les notions exposées
- Le travail demandé nécessite une implication personnelle
- Une personnalisation de la formation sous forme d'un coaching personnalisé de ½ J / participant en fin de formation (*en option*)
- Une possible étude de cas sera à préparer lors des 2 intersessions : à confirmer

•Formateurs

- Différents praticiens sociologues, cognitivistes, ergonomes, marketeurs, d'Ixiade et de Multicom, apporteront tout au long de ces 5 jours leurs expertises liées aux projets qu'ils accompagnent

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

- ▶ Possibilité de s'inscrire à 1 ou plusieurs sessions
- ▶ Tarif préférentiel pour les membres de Grilog
- ▶ Tarif dégressif selon le nombre de sessions pour les membres de Grilog

Session	Contenu	Durée	Tarif (€)	Tarif Grilog (€)
Session 1	Sensibilisation	2 jours consécutifs	730	630
Session 2	Approfondissement	2 jours consécutifs	730	630
Session 3	Cas pratiques	1 jour	365	315
Session 4	Coaching individuel	0,5 jour	500	400
Les 4 sessions	De la sensibilisation au coaching individuel	5 jours + 0,5 jour individualisé	2325	1800
Sessions 1, 2 et 3	De la sensibilisation aux cas pratiques	5 jours	1825	1450
Sessions 1 et 2	Sensibilisation et approfondissement	4 jours	1460	1180

⇒ 6 participants minimum / 10 participants maximum par session

⇒ Frais de repas non inclus

Introduction

Objectifs

Session 1

Session 2

Session 3

Session 4

Pédagogie

Modalités

• <u>Session 1</u>	Sensibilisation	1 et 2 décembre 2011
• <u>Session 2</u>	Approfondissement	12 et 13 janvier 2012
• <u>Session 3</u>	Cas pratiques	19 janvier 2012
• <u>Session 4</u>	Coaching individuel	A planifier & participant

Horaires 9h00- 12h30 14h00- 17h00

Lieux Plate-forme CTL de Multicom – Gières
ixiade - Grenoble