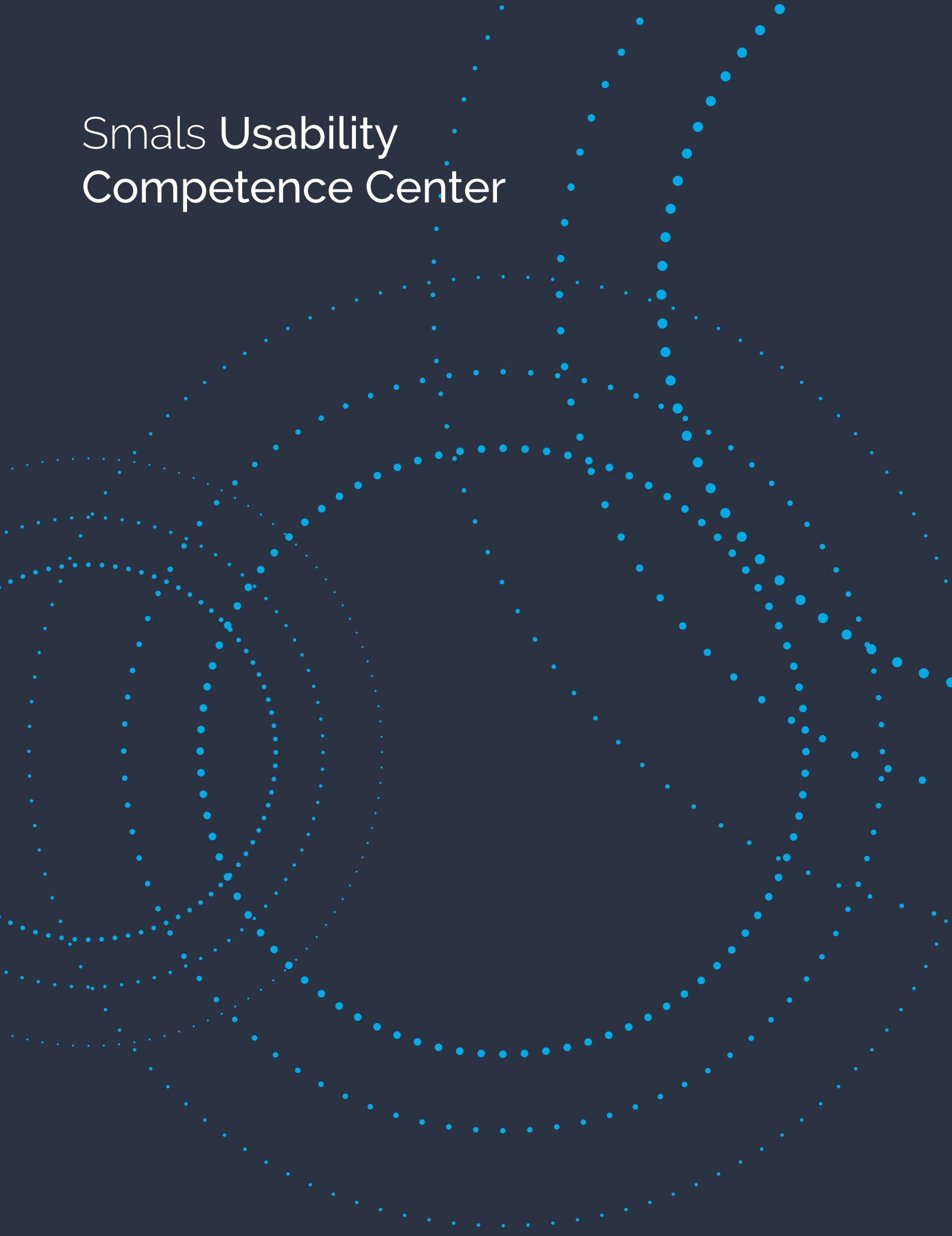
Smals **Usability Competence Center**



Smals
ICT FOR SOCIETY

Créer ou optimiser **l'expérience utilisateur** en tenant compte de vos objectifs

Notre approche

Nous sommes à votre écoute pour trouver la méthode la mieux adaptée à votre problématique et dimensionner le projet d'étude qui corresponde à votre besoin.

Nous offrons conseil et assistance tout au long de la mission qui nous est confiée.

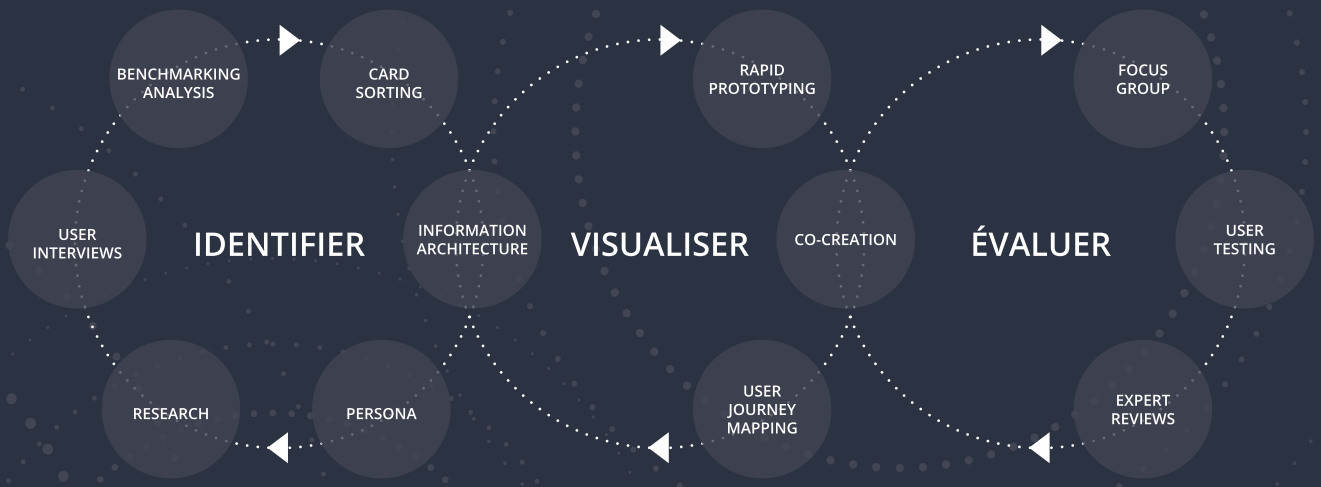
Nous facilitons la prise de décision en mettant à votre disposition des outils et indicateurs fiables.

Enfin, **notre approche repose sur une dynamique participative**. C'est pourquoi nous veillons à vous impliquer tout au long du processus afin d'aboutir à une solution partagée.

Nos services

Nous vous aidons à concevoir des campagnes de communication, des sites, des applications qui visent l'expérience utilisateur optimale.

Pour y arriver, nous suivons le plus souvent trois grands axes : **identifier**, **visualiser** et **évaluer**, avec pour chaque axe différents services à la carte.



IDENTIFIER

Vous vous demandez comment transformer vos objectifs en une solution qui satisfera aussi les utilisateurs ?

Vous pouvez compter sur notre équipe pour aborder les questions-clés comme :

Qu'est-ce qui existe déjà sur le marché ?
Comment l'utilisateur procède-t-il actuellement ?
Qu'est-ce qui influence son comportement ?
Quelles sont ses motivations ?
Etc.

Tenir compte de l'existant, identifier les utilisateurs, leur contexte et leurs besoins, c'est notre spécialité. Cela nous permet d'enrichir l'analyse et de mettre en place, avec vous, les conditions de la réussite.

VISUALISER

Comment vous donner les moyens de participer activement à ce qui est en cours d'élaboration et de faire des choix éclairés avant la mise en oeuvre concrète.

Nous donnons progressivement vie aux idées en les soumettant sous forme d'**esquisses** illustrant le contenu et qui par affinements successifs prennent alors la forme d'un **prototype** simulant les enchaînements et le comportement attendu en fonction des différents **scénarios**.

Nous vous offrons donc une base fiable qui :

- **favorise le dialogue** et la **prise de décision** ;
- est suffisamment souple et économique (ROI) pour **évoluer en fonction des ajustements** jugés nécessaires avant tout développement.

ÉVALUER

Comment s'assurer que ce qui est élaboré rencontre bien les besoins et attentes des utilisateurs ?

Notre équipe met à votre service différentes techniques d'évaluation :

Les **tests utilisateurs** visent à observer le comportement des utilisateurs et permettent ainsi de vérifier s'ils peuvent réaliser toutes leurs tâches de manière efficiente.

Les **focus groups** ou groupes de discussion visent à faire émerger de nouvelles idées, de nouvelles perspectives.

En parallèle, nos experts peuvent inspecter l'existant afin de faire ressortir les points d'amélioration tout en prodiguant avis et conseils (**évaluation experte**).

Dès lors qu'elles permettent de mettre le doigt sur les principaux points noirs, toutes ces formes d'évaluation constituent un **précieux indicateur qui facilite la prise de décision**.

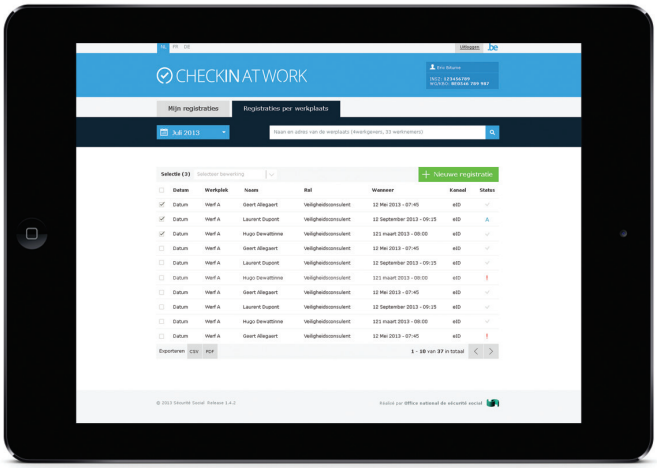
Quelques réalisations

Carte de pointage électronique

L'analyse du formulaire papier (carte bleue C3) et des règles existantes ont débouché sur une interface simple et sécurisée (des contrôles évitent tout risque d'erreur de remplissage) avec à la clé :

- une gestion administrative facilitée pour plus de 400 000 demandeurs d'emploi ;
- un gain de temps pour l'ONEM.

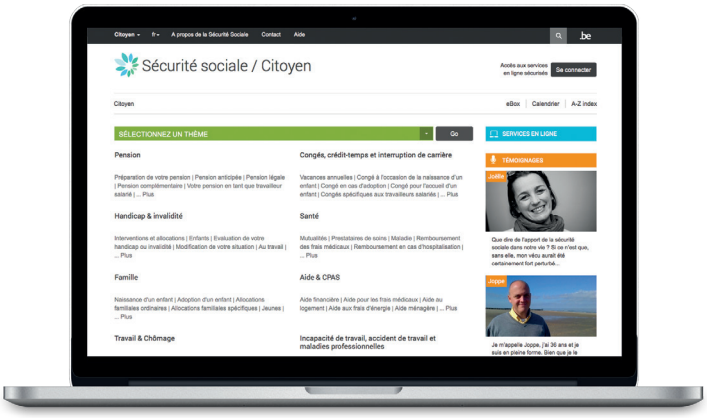
Application couronnée d'un eGov Award de la convivialité par l'organisation sectorielle Agoria.



Enregistrement électronique des présences sur les grands chantiers de construction

- conception d'écrans responsive permettant d'enregistrer la présence de travailleurs sur un chantier au moyen d'un smartphone, d'une page web classique, d'une borne d'enregistrement ou directement via des services web ;
- élaboration d'une campagne d'information destinée au secteur de la construction comprenant des manuels, des vidéos et des présentations aux représentants du secteur de la construction.

Quelques réalisations



Portail citoyen

Centralisation de toute l'information relative à la sécurité sociale destinée aux citoyens :

- architecture de l'information ;
- card sorting avec des experts des différents secteurs de la sécurité sociale ;
- maquettes des différents formats (site web responsive).

Régime des 50 jours pour le travail étudiant

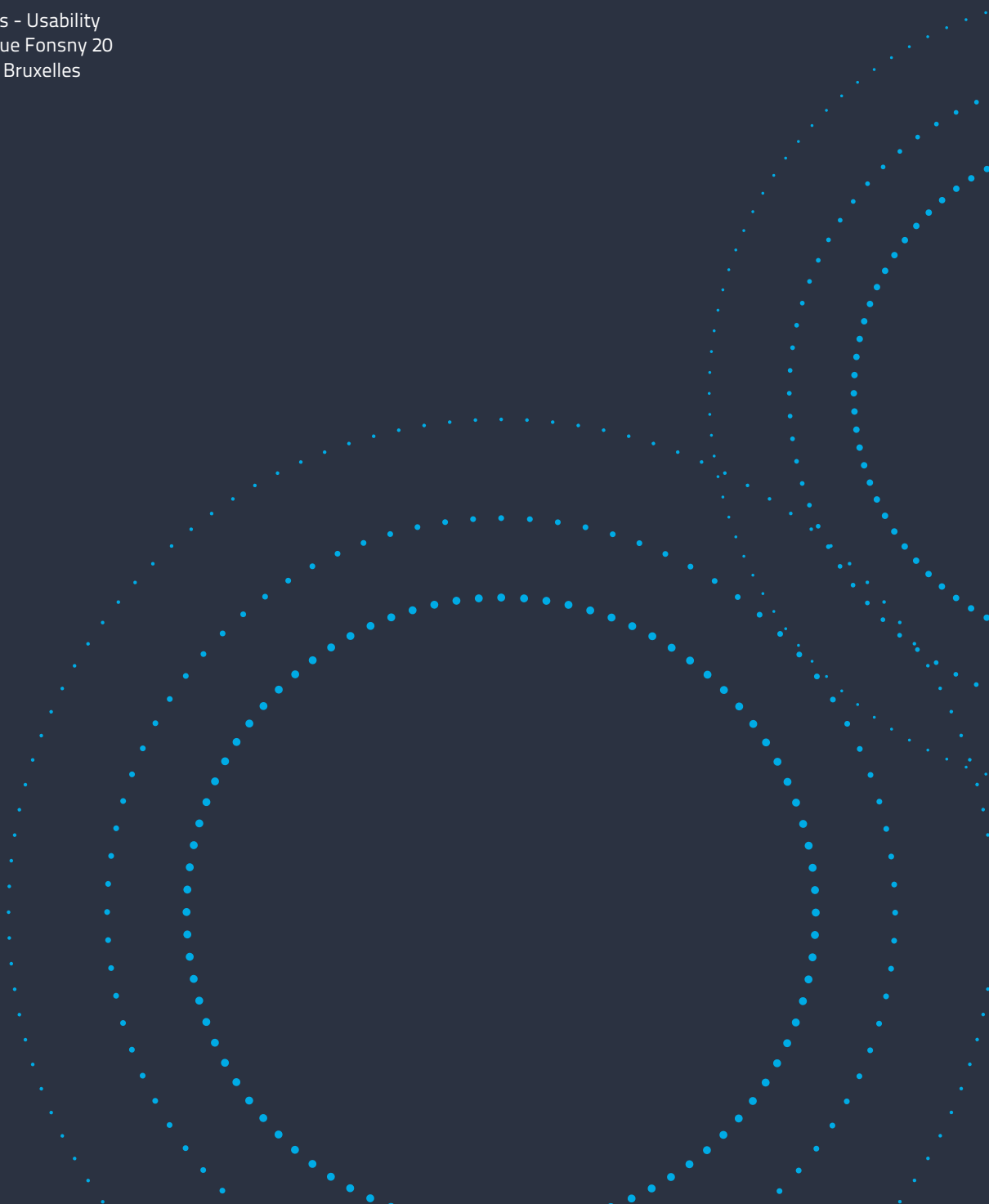
- interviews d'étudiants et AB testing ;
- mise en place d'une communication adaptée (conversation manager et campagnes Facebook).

Application couronnée d'un eGov Award Best project par l'organisation sectorielle Agoria.

Intéressé ?

Contact: Gert Sterckx - Responsable Bureau de Communication & Usability

email: usability@smals.be

Téléphone: 02/787 49 67

Courrier: Smals - Usability
Avenue Fonsny 20
1060 Bruxelles