

SÉANCE 3

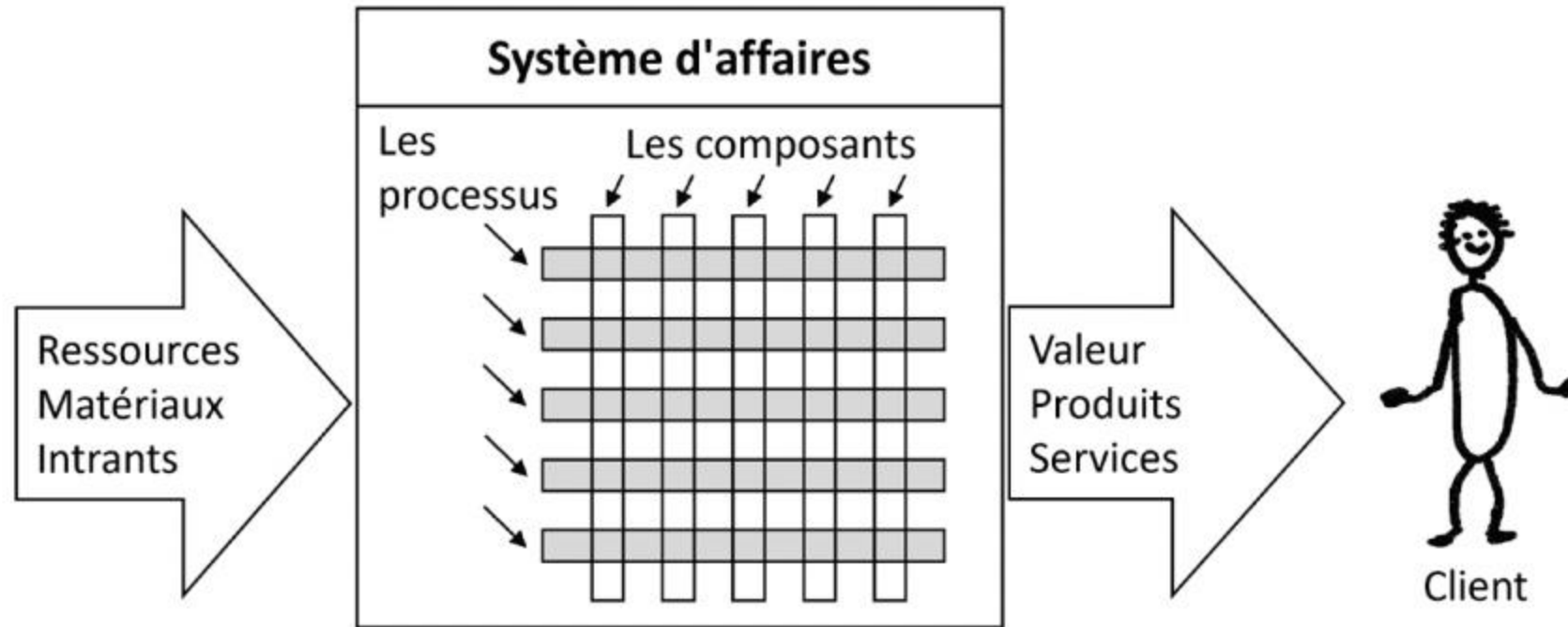
# ANALYSE DU CONTEXTE D'UTILISATION



GIS851

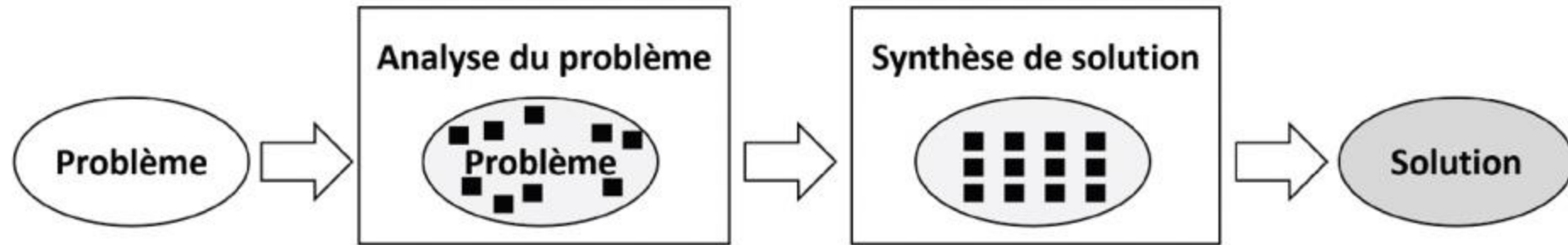
Pilotage de la cybersécurité par tableau de bord

# LE SYSTÈME D'AFFAIRES



*Figure 2. Le système d'affaires – une chaîne de valeur simplifiée*

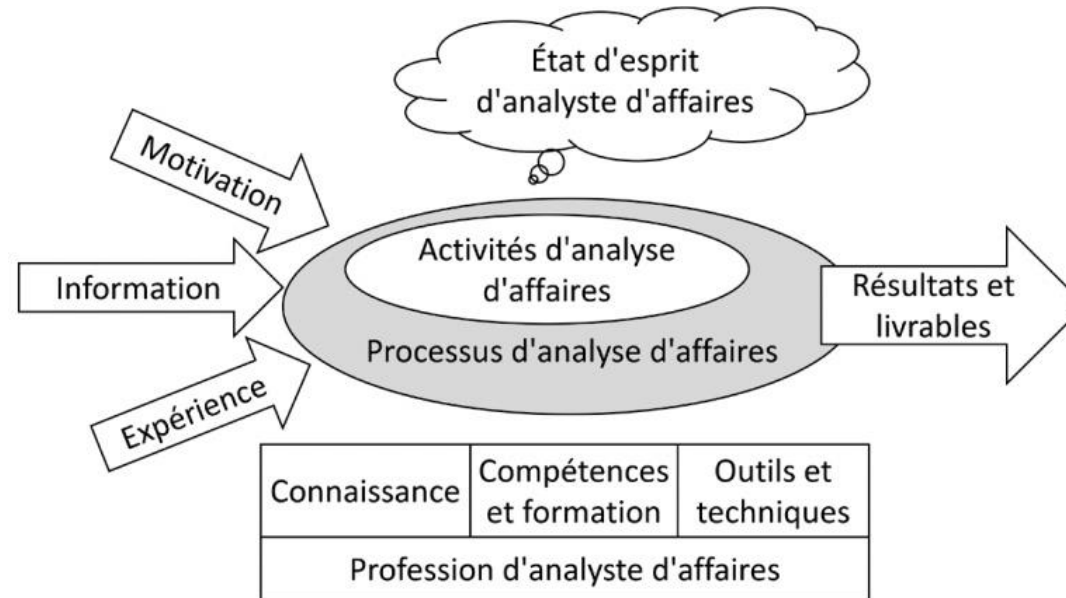
# LA SYNTHÈSE DE LA SOLUTION



*Figure 3. De l'analyse du problème à la synthèse de la solution*

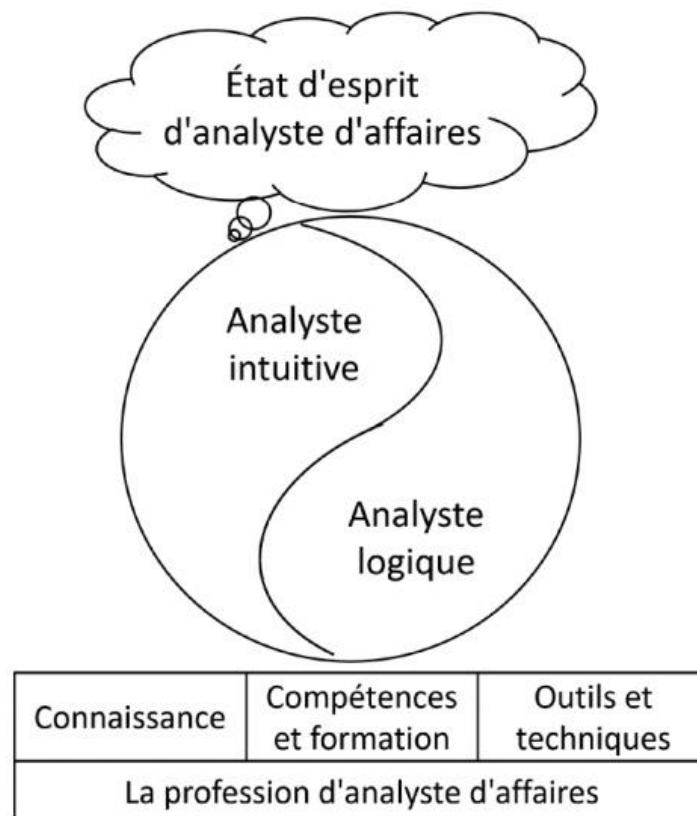
**L'analyse d'affaires** est une pratique de l'analyse des organisations et de leurs fonctions dans le but de trouver des solutions aux problèmes de l'affaire et les besoins.

**Le résultat le plus important d'analyse d'affaires est la compréhension partagée des exigences d'affaires par toutes les parties prenantes.**



*Figure 5. La professionnelle de l'analyse d'affaires – un modèle*

# L'ETAT D'ESPRIT DE L'ANALYSTE



*Figure 6. Les côtés logique et intuitif de l'analyse*

# L'ÉTAT D'ESPRIT DE L'ANALYSTE

## LES QUESTIONS DE L'ANALYSTE

- Comment abordez-vous les situations où vous rencontrez une résistance aux activités de l'analyse d'affaires?
- Comment gérez-vous les agendas de vos parties prenantes?
- Comment évaluez-vous et comprenez-vous ce qui est dit (ou laissé de côté)?
- Que faites-vous lorsque vos tactiques de l'analyse d'affaires préférées se trouvent dans l'impasse?
- Que faites-vous lorsque d'autres personnes présentes dans la salle s'accordent sur une solution qui vous semble mal? Trop compliqué? Illogique? Convoluté? Qui vous met mal à l'aise? Qui vous fait grincer des dents?
- Êtes-vous prêt à être un « avocat du diable » et à remettre en question la décision d'un groupe ou d'une personne puissante?
- Êtes-vous prêt à dire : « Cela n'a pas de sens »?

# L'ÉTAT D'ESPRIT DE L'ANALYSTE

## LES CAPACITÉS DE L'ANALYSTE

- Comprendre les processus cognitifs et comment les défaillances du raisonnement humain peuvent fausser nos perceptions et notre vision de la réalité
- Capacité à détecter les écarts logiques et les biais de pensée, à identifier les véritables relations de cause à effet, à distinguer la corrélation de la causalité
- Sensibilité à la psychologie humaine, à la patience, à la diplomatie et au sens de l'humour pour traiter avec des personnalités différentes ayant leurs propres besoins et l'états d'esprit
- Capacité de diriger sans autorité et d'influencer la pensée de personnes et de groupes déterminés
- Capacité à dépasser les détails et à se concentrer sur les véritables objectifs – voir la forêt qui est cachée par l'arbre
- Approche créative pour présenter des concepts complexes à divers publics, s'adapter à leurs besoins et à leurs points de vue spécifiques

# L'ÉTAT D'ESPRIT DE L'ANALYSTE

## LES CAPACITÉS DE L'ANALYSTE

- Capacité à regarder le problème sous un nouvel angle, en ignorant toutes les pressions, les préjugés et les connaissances antérieures
- Capacité à voir la complexité inutile créée pour de mauvaises raisons, et aider à la **simplifier**
- Capacité à reconnaître que vous, l'analyste d'affaires, êtes également humain et que vous pouvez donc présenter les mêmes préjugés et idées fausses que quiconque. Vous êtes motivé par les émotions et les sentiments autant que vos clients et parties prenantes, et vous devez être capables d'ajuster votre comportement pour compenser ces manquements.



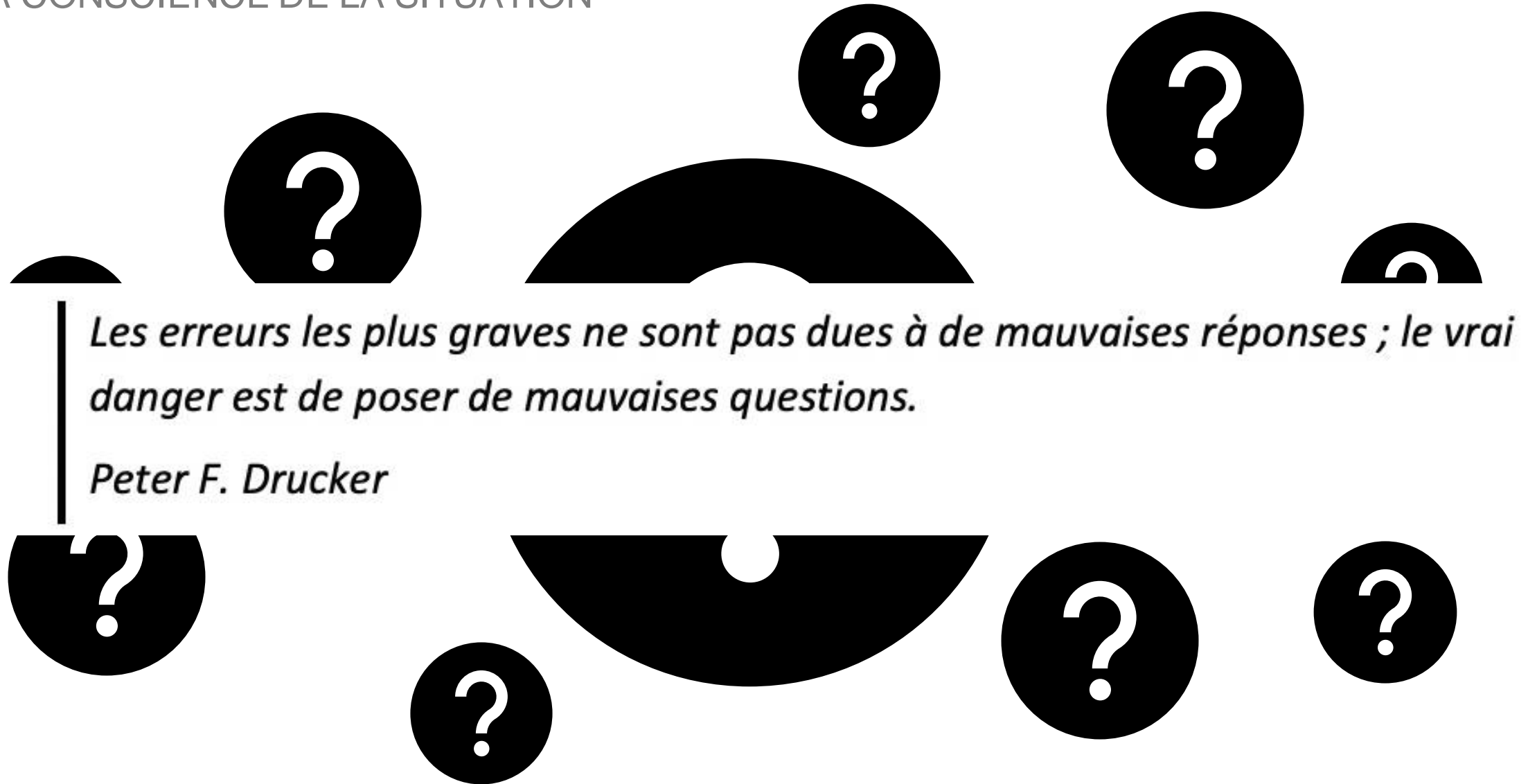
## RENTREZ DANS LA PEAU D'UN ANALYSTE

- Pendant 15 minutes (en équipe) analysez une affaire de votre choix peu importe le domaine
- Identifiez les intrants, les process et les extrants
- Identifiez la valeur créée pour les clients

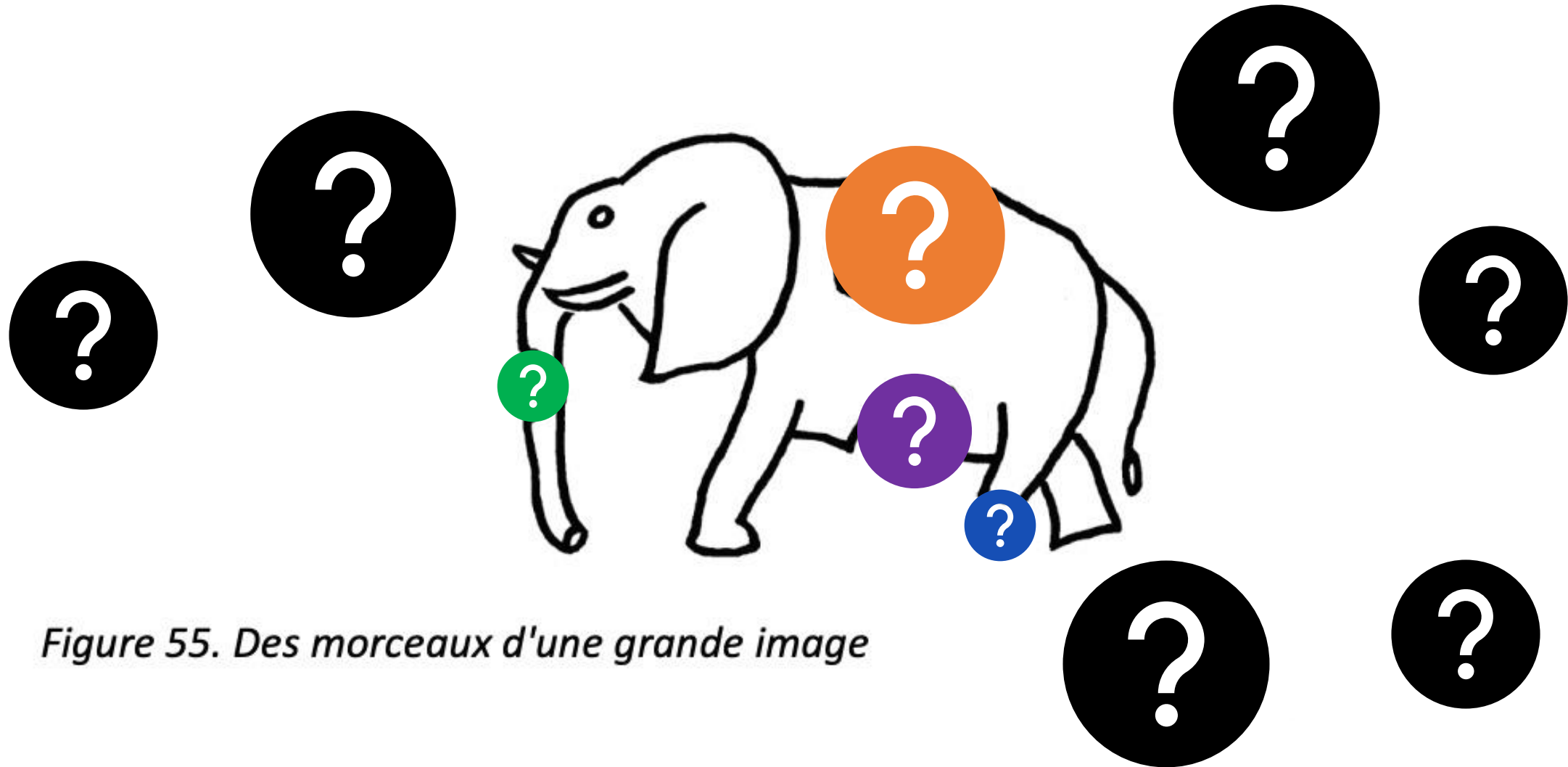
# LA CONSCIENCE DE LA SITUATION



# LA CONSCIENCE DE LA SITUATION

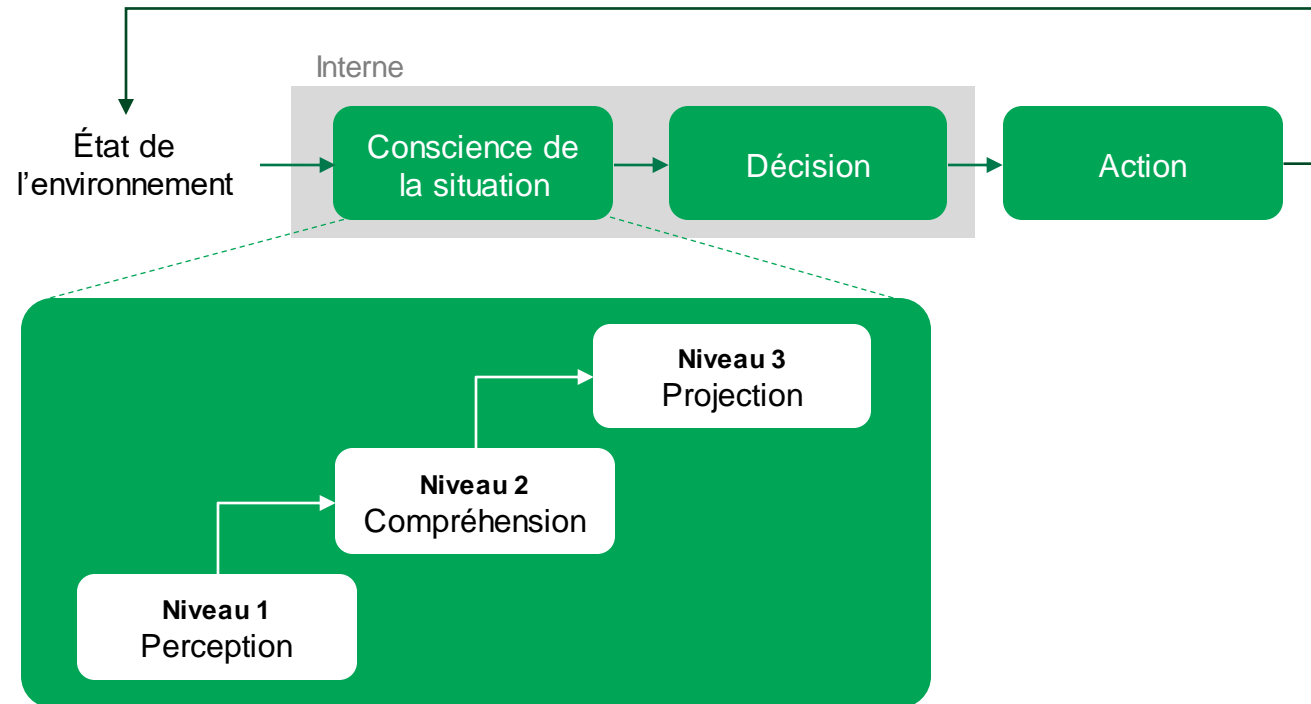


# LA CONSCIENCE DE LA SITUATION



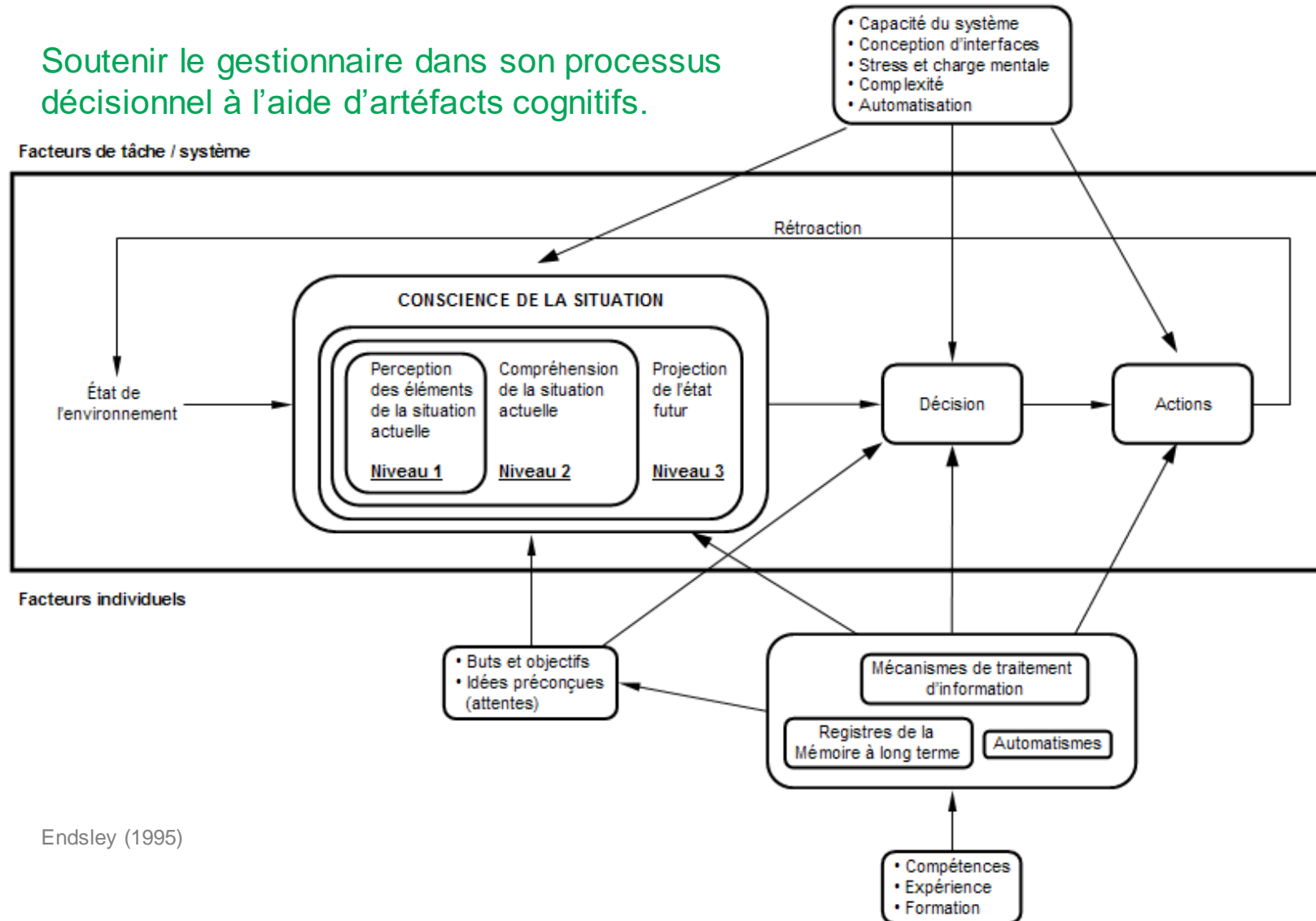
*Figure 55. Des morceaux d'une grande image*

# MODÈLE DE CONSCIENCE DE LA SITUATION



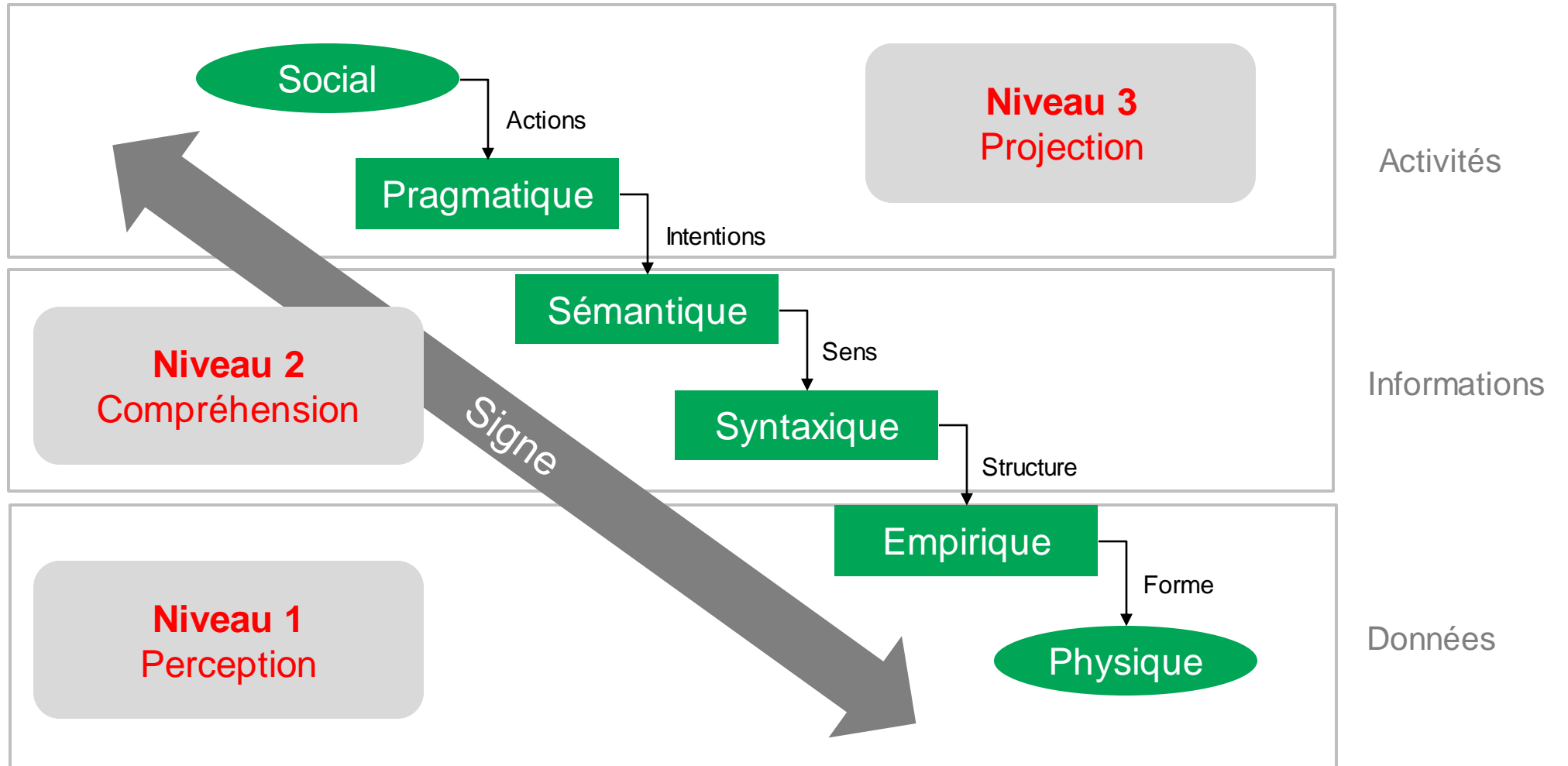
# MODÈLE DE CONSCIENCE DE LA SITUATION

Soutenir le gestionnaire dans son processus décisionnel à l'aide d'artéfacts cognitifs.



Endsley (1995)

# ÉCHELLE DE LA SÉMIOTIQUE & CS



# MODÈLE DE CONSCIENCE DE LA SITUATION

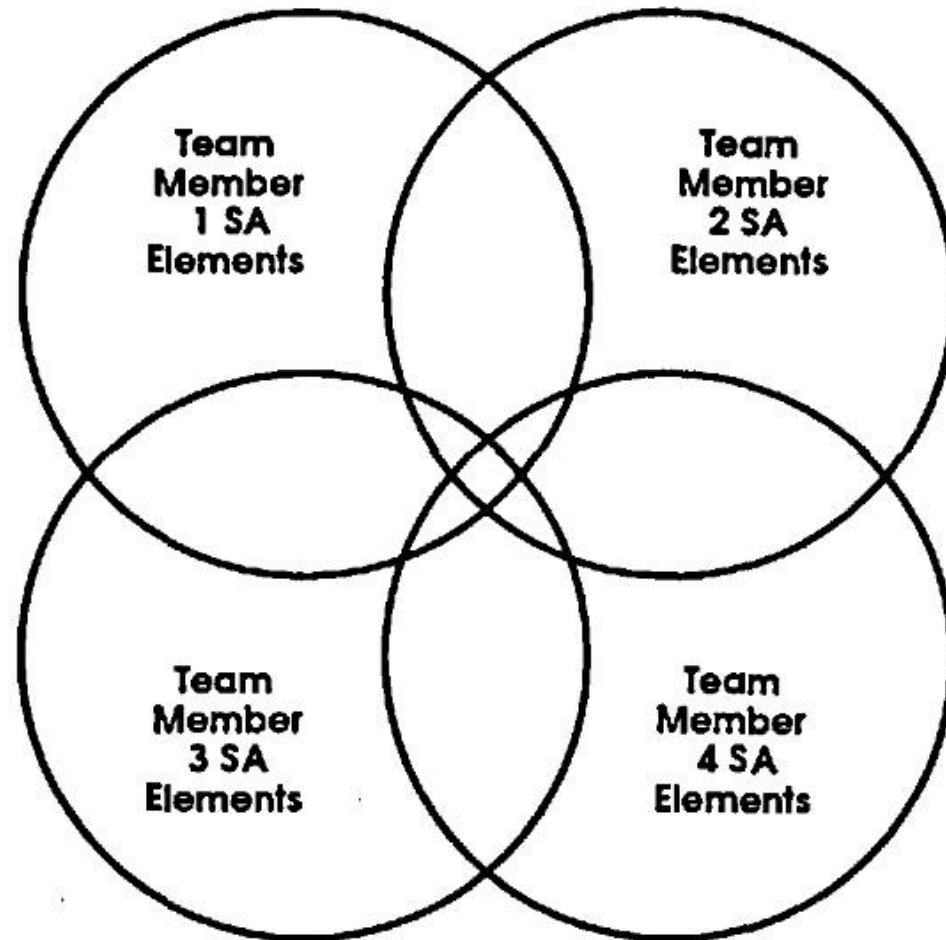
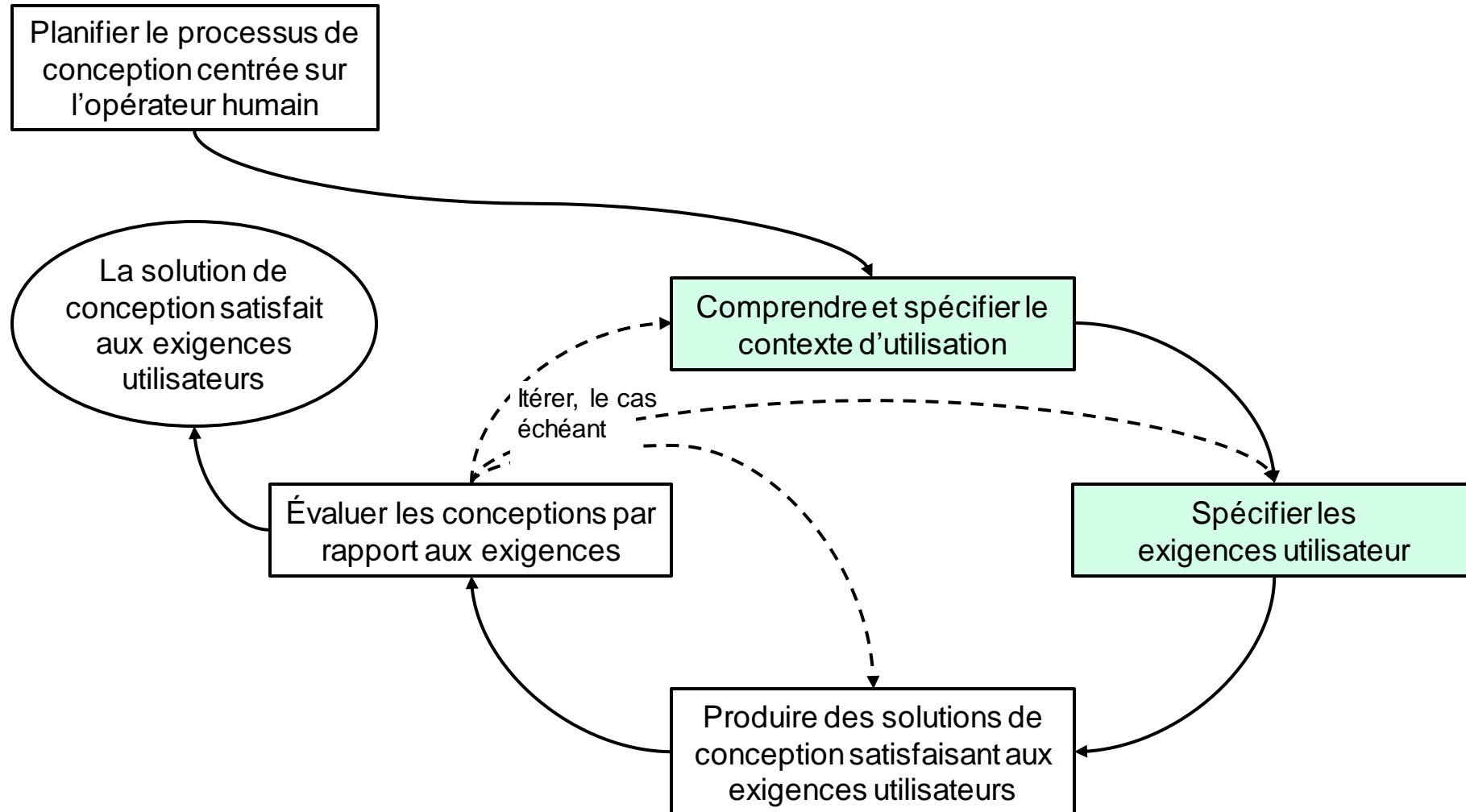


Figure 2. *Team situation awareness.*

Endsley (1995)



# LA CONCEPTION CENTRÉE SUR L'UTILISATEUR (CCU)



# DÉFINITIONS

## Utilisabilité

Degré selon lequel un système, un produit ou un service peut être utilisé, par des utilisateurs spécifiés, pour atteindre des buts définis avec efficacité, efficience et satisfaction, dans un contexte d'utilisation spécifié.

(ISO 9241-210:2010)

## Expérience de l'utilisateur

Perceptions et réactions d'une personne qui résultent de l'utilisation effective et/ou anticipée d'un produit, système ou service.

(ISO 9241-210:2010)

## AVANTAGES DE LA CCU

- Augmentation de la productivité des utilisateurs et de l'efficacité opérationnelle
- Réduction des frais de formation et d'assistance technique
- Réduction de l'inconfort et du stress
- etc.

## PRINCIPES DE LA CCU

- La conception est fondée sur une compréhension explicite des utilisateurs, des tâches et des environnements
- Les utilisateurs sont impliqués dans la conception et le développement
- Le processus est itératif
- La conception couvre l'expérience utilisateur dans son intégralité
- L'équipe de conception inclut des compétences et des points de vue pluridisciplinaires

## GÉNÉRALITÉS (1/2)

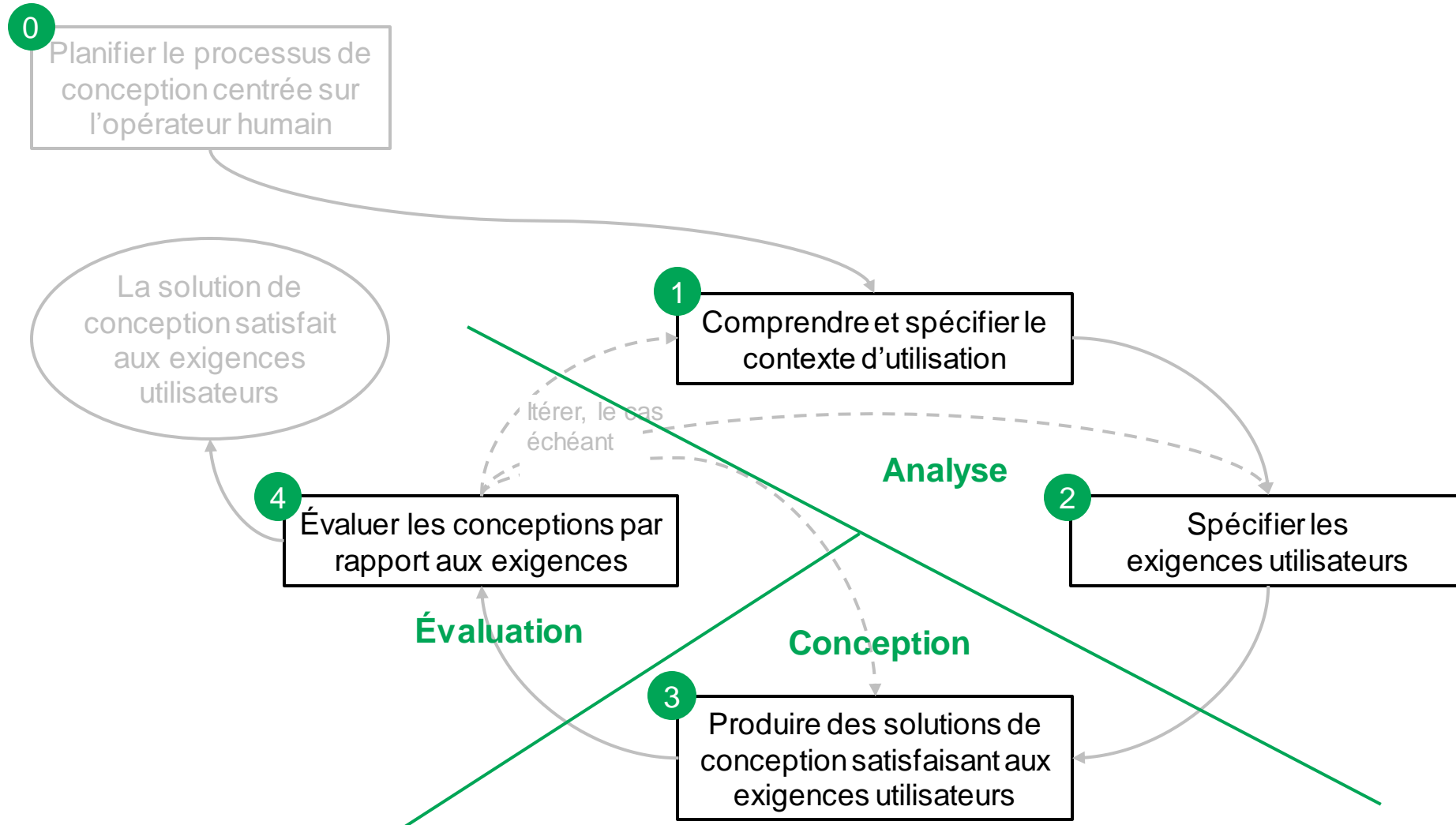
- Il est fréquent de devoir prendre compte des besoins d'un grand nombre de groupes d'utilisateurs et d'autres parties prenantes différents
- Le contexte d'utilisation peut être divers et varier d'un groupe d'utilisateurs à l'autre et entre différentes tâches
- Il est peu probable, au début d'un projet, que les exigences susceptibles d'être prises en compte soient exhaustives
- Certaines exigences apparaissent uniquement une fois qu'une solution proposée est disponible

## GÉNÉRALITÉS (2/2)

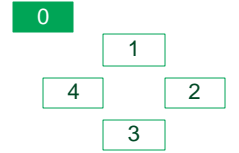
- Les exigences utilisateur peuvent être diverses et potentiellement contradictoires les unes par rapport aux autres et avec celles des autres parties prenantes
- Les solutions de conception initiales satisfont rarement tous les besoins de l'utilisateur
- Il est difficile de s'assurer que toutes les parties du système soient considérées comme étant intégrées

# CYCLE DE CONCEPTION CENTRÉE SUR L'UTILISATEUR

## ISO 9241-210



# 0. PLANIFIER

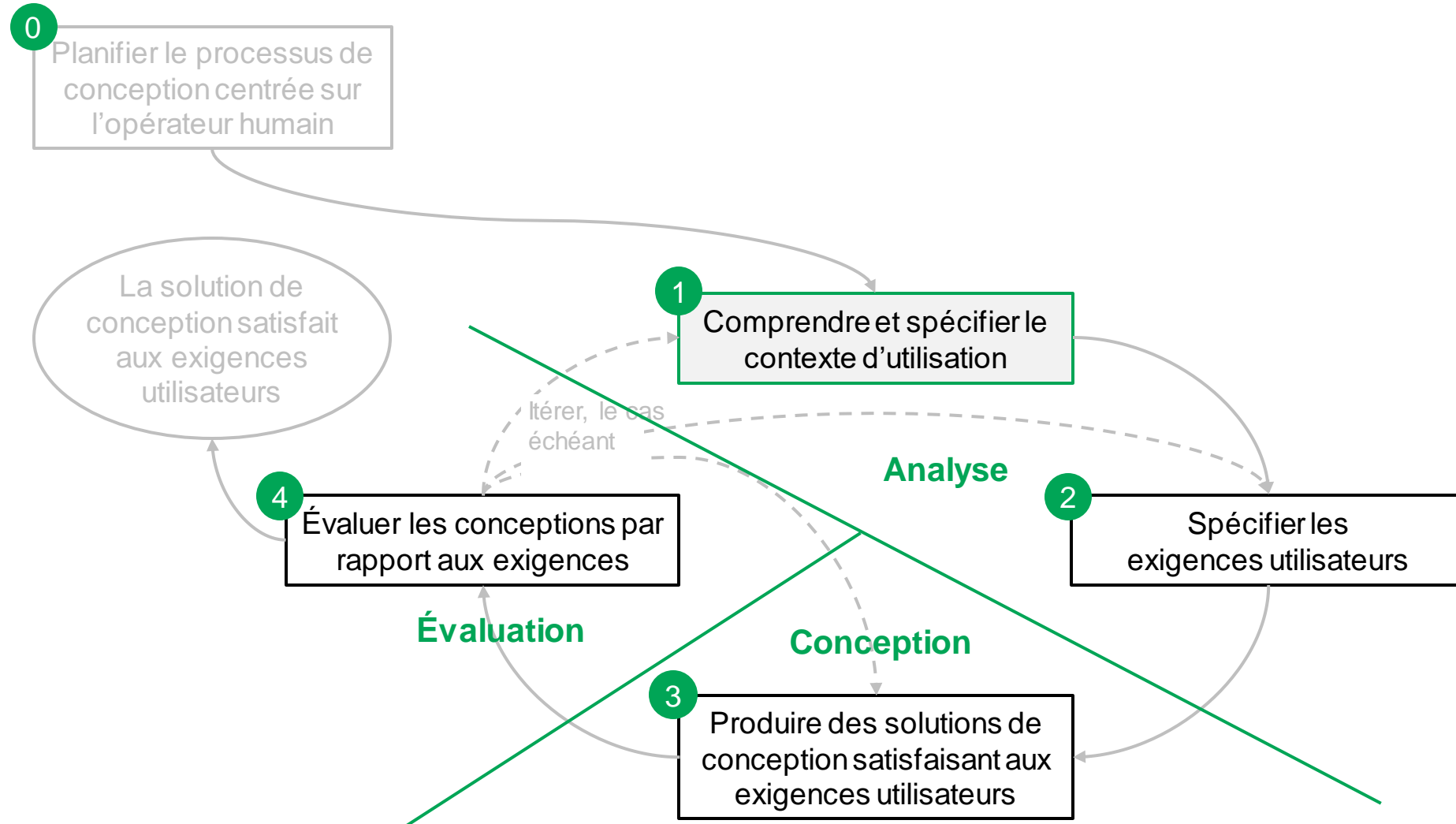


- Méthodes et ressources
- Intégration à d'autres activités de développement
- Individus ou organismes responsables des activités de CCU
- Procédures de rétroaction et de communication relatifs aux activités de CCU
- Points de contrôle sur les activités de CCU intégrées au cycle de vie du produit
- Échéanciers permettant d'incorporer l'itération, l'utilisation de la rétroaction et d'éventuelles modifications de conception au calendrier de projet

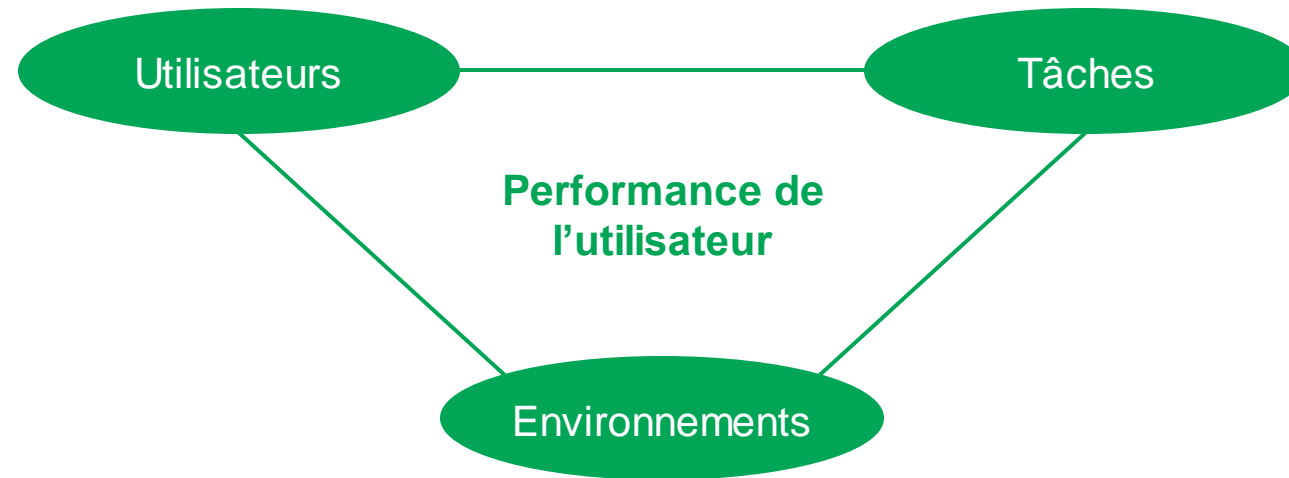
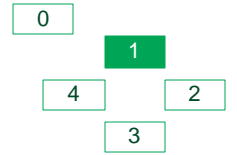


# CYCLE DE CONCEPTION CENTRÉE SUR L'UTILISATEUR

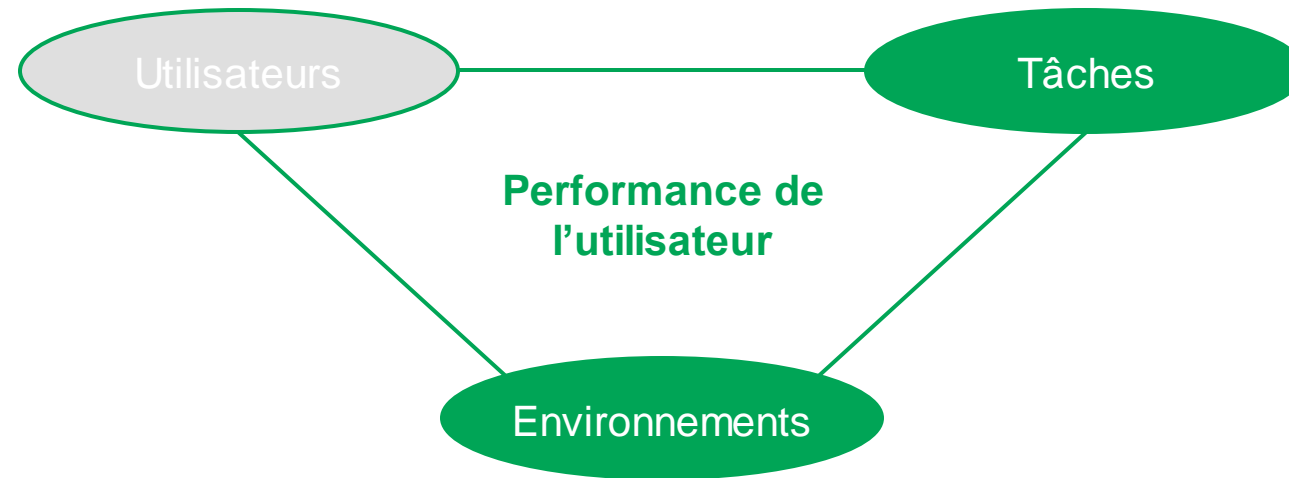
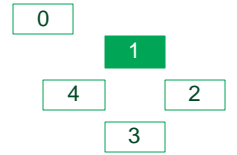
## ISO 9241-210



# 1. CONTEXTE D'UTILISATION

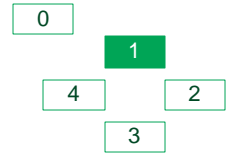


# 1. CONTEXTE D'UTILISATION



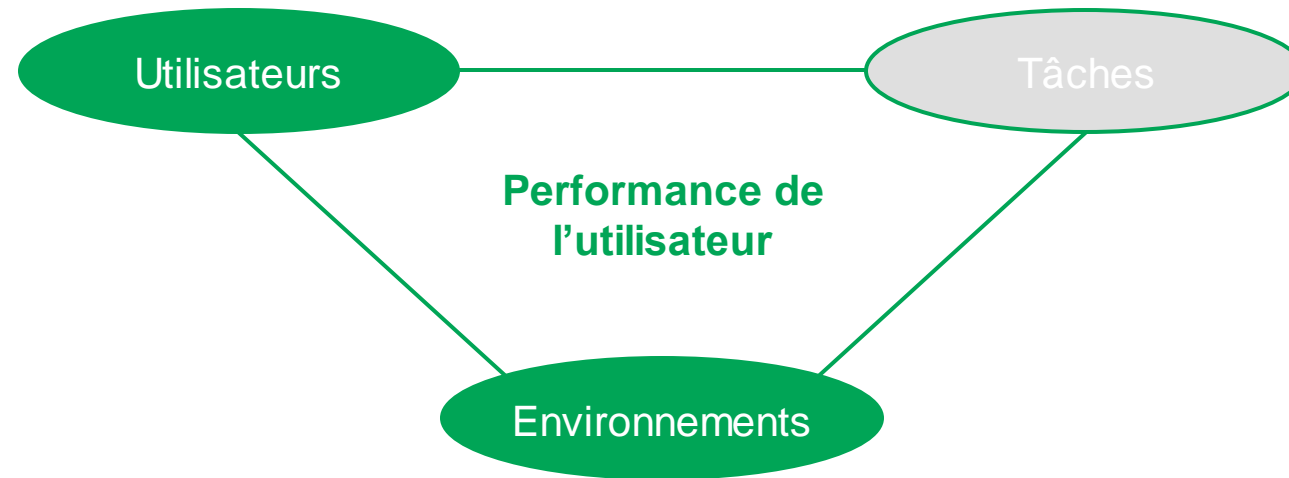
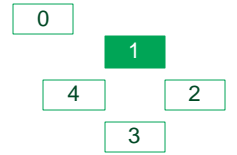
# 1. CONTEXTE D'UTILISATION

## UTILISATEURS



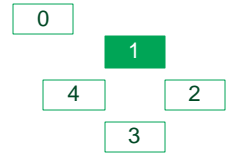
- Caractéristiques psychologiques (ex. : attitude, motivation)
  - Connaissances et expérience (ex. : compétence en informatique, connaissance de la tâche)
  - Caractéristiques du travail et de la tâche (ex. : fréquence d'utilisation, structure de la tâche)
  - Caractéristiques physiques (ex. : daltonisme)
- 
- Questionnaires
  - Entrevues

# 1. CONTEXTE D'UTILISATION



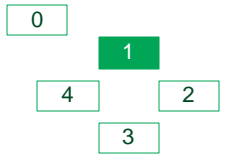
# 1. CONTEXTE D'UTILISATION

## OBJECTIFS & TÂCHES DE UTILISATEURS

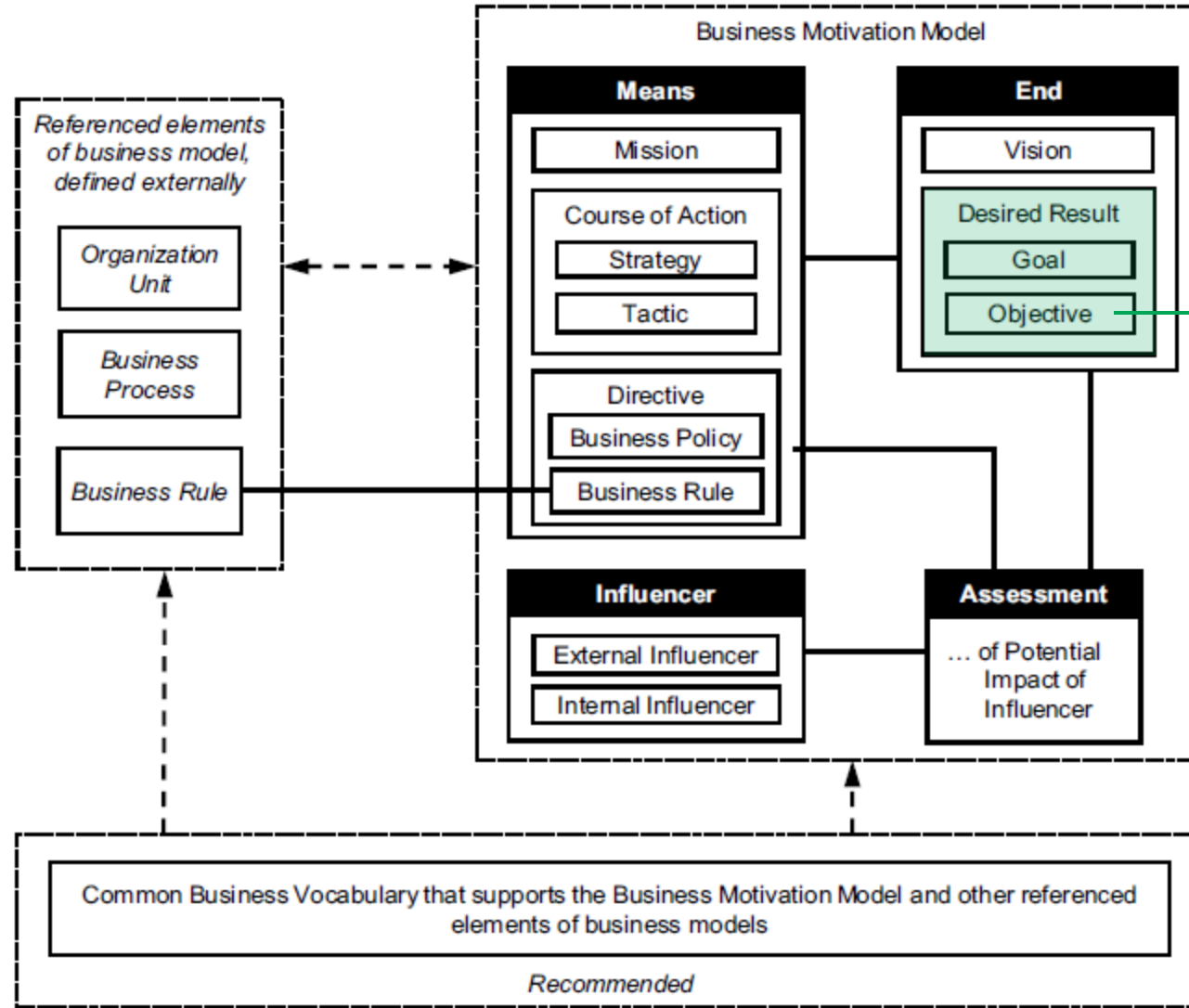


- Suivi (détection d'anomalies)
- Diagnostic (un peu)
  
- Soutenir la conscience de la situation
  - Décrire les buts et informations (perception, compréhension, projection)
- Soutenir l'approche MAD (Monitor, Analyse, Drill)
  - Décrire le suivi, l'analyse et la consultation du détail s'il y a lieu
  
- Observation
- Entrevues

# 1. CONTEXTE D'UTILISATION TÂCHES



## Business motivation model



Spécifique  
Mesurable  
Atteignable  
Réaliste  
Temporel

# 1. CONTEXTE D'UTILISATION TÂCHE

## Analyse de la tâche dirigée par les buts

**Goal**

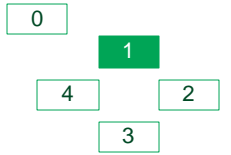
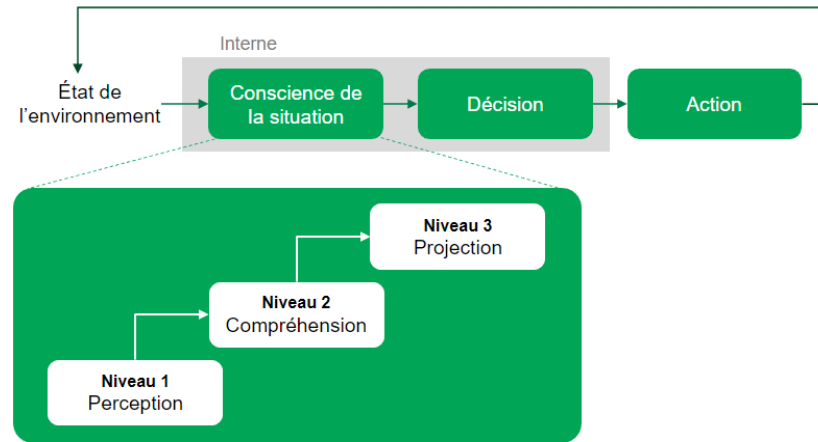
**Subgoal**

*Decision*

Projection (SA Level 3)

Comprehension (SA Level 2)

Data (SA Level 1)

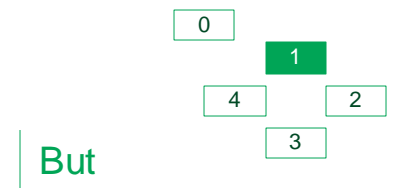
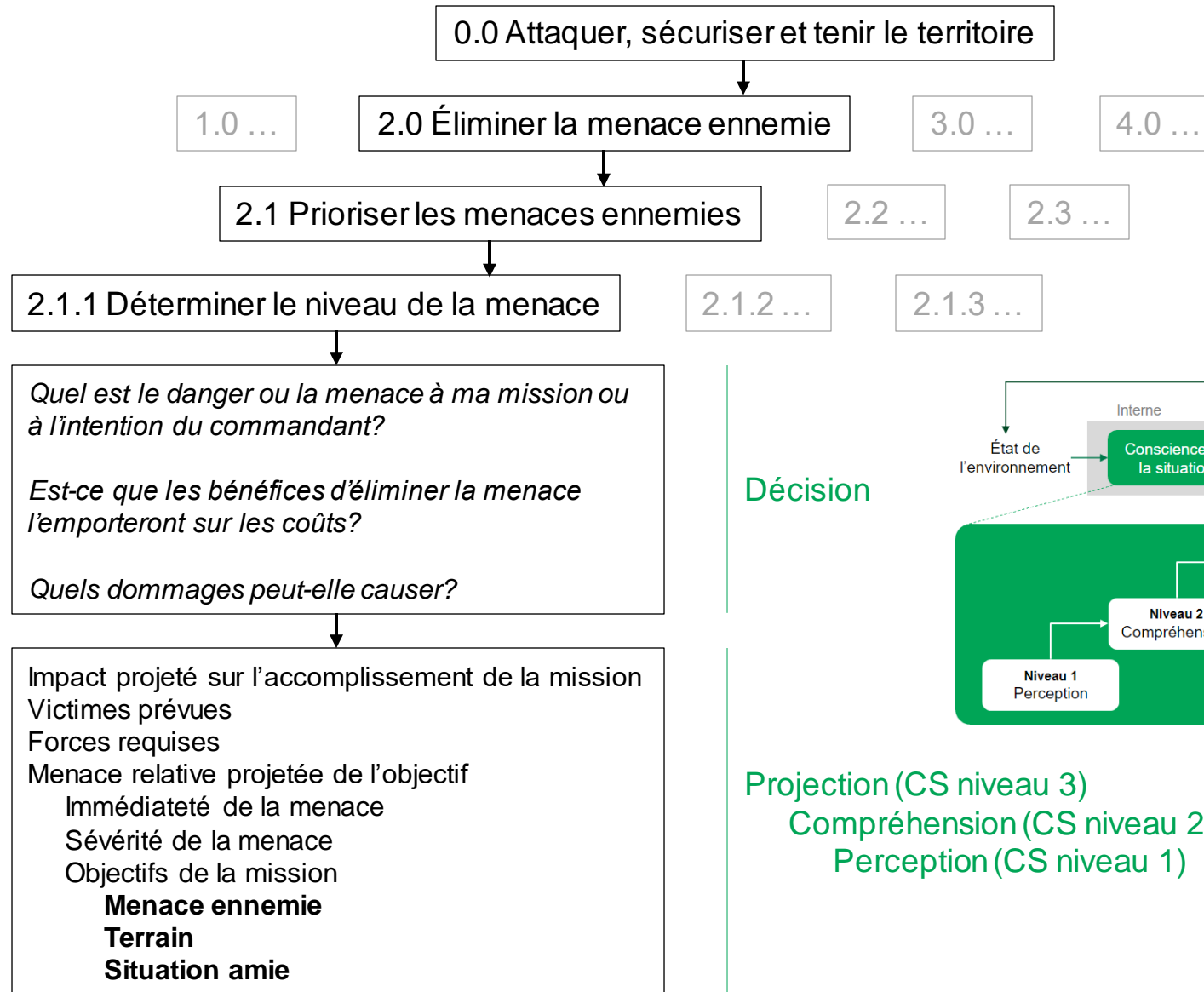




# 1. CONTEXTE D'UTILISATION

## TÂCHE

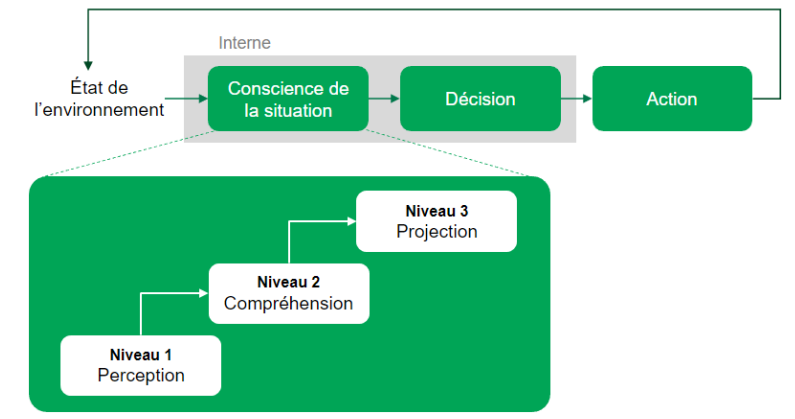
### Analyse de la tâche dirigée par les buts



But

Sous-buts

Décision



Projection (CS niveau 3)  
 Compréhension (CS niveau 2)  
 Perception (CS niveau 1)

# 1. CONTEXTE D'UTILISATION

## TÂCHE

# Analyse de la tâche dirigée par les buts

### But

Assurer l'accès aux soins

### Sous-but

Assurer le transfert des patients

### Décision

Combien de patients peuvent être transférés?

**Perception** Sévérité des cas  
 Nombre de transferts  
 Durée de séjour  
 Nombre de lits occupés

**Compréhension** Impact de la sévérité des cas et du nombre de lits occupés sur les transferts

**Projection** Prévoir une baisse ou une hausse du nombre de demandes de transfert

### Décision

De combien de personnel a-t-on besoin?

**Perception** Nombre de lits occupés  
 Ratio de productivité (nombre de personnel/nombre patients)  
 Budget  
 Nombre de lits occupés  
 Admission

**Compréhension** Impact d'une hausse du volume sur le ratio de productivité et le budget

**Projection** Prévoir l'écart entre le volume et le ratio-productivité (qui inclut le nombre d'infirmière dans le calcul du ratio)

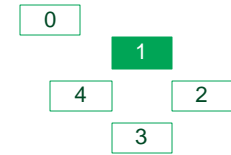
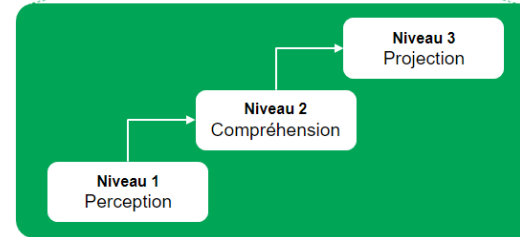
### Décision

Combien de chirurgies seront reportées?

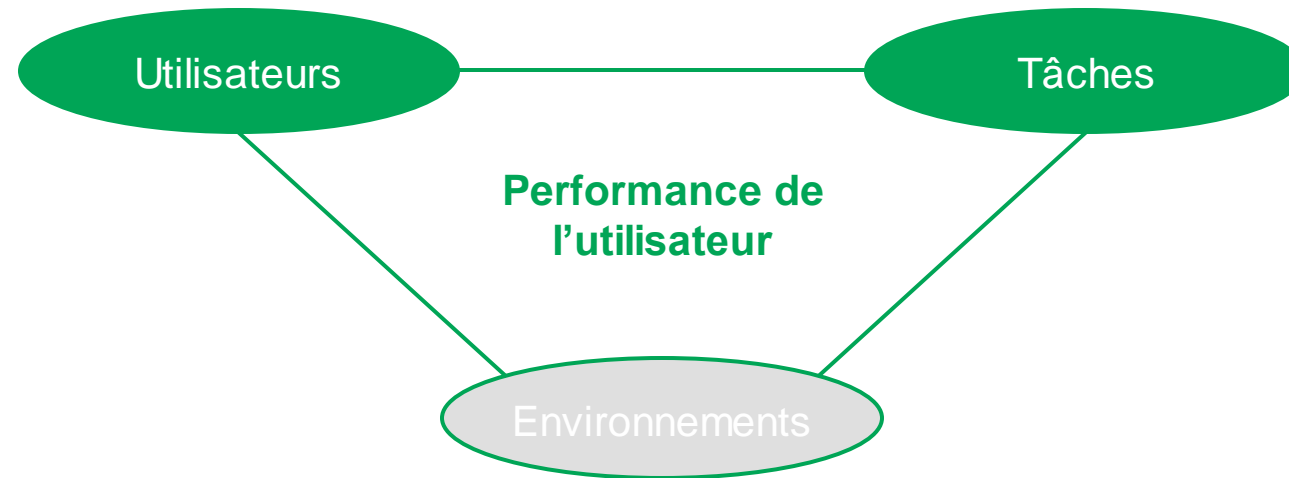
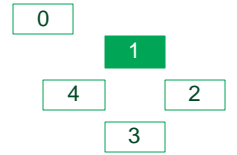
**Perception** Nombre de lits occupés  
 Nombre de transferts  
 Ratio-productivité  
 Durée de séjour  
 Sévérité des cas

**Compréhension** Impact de la sévérité des cas sur le transfert des patients

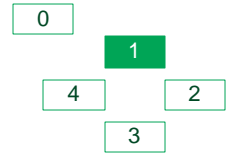
**Projection** Prévoir le nombre de chirurgies reportées possibles dans un futur rapproché



# 1. CONTEXTE D'UTILISATION



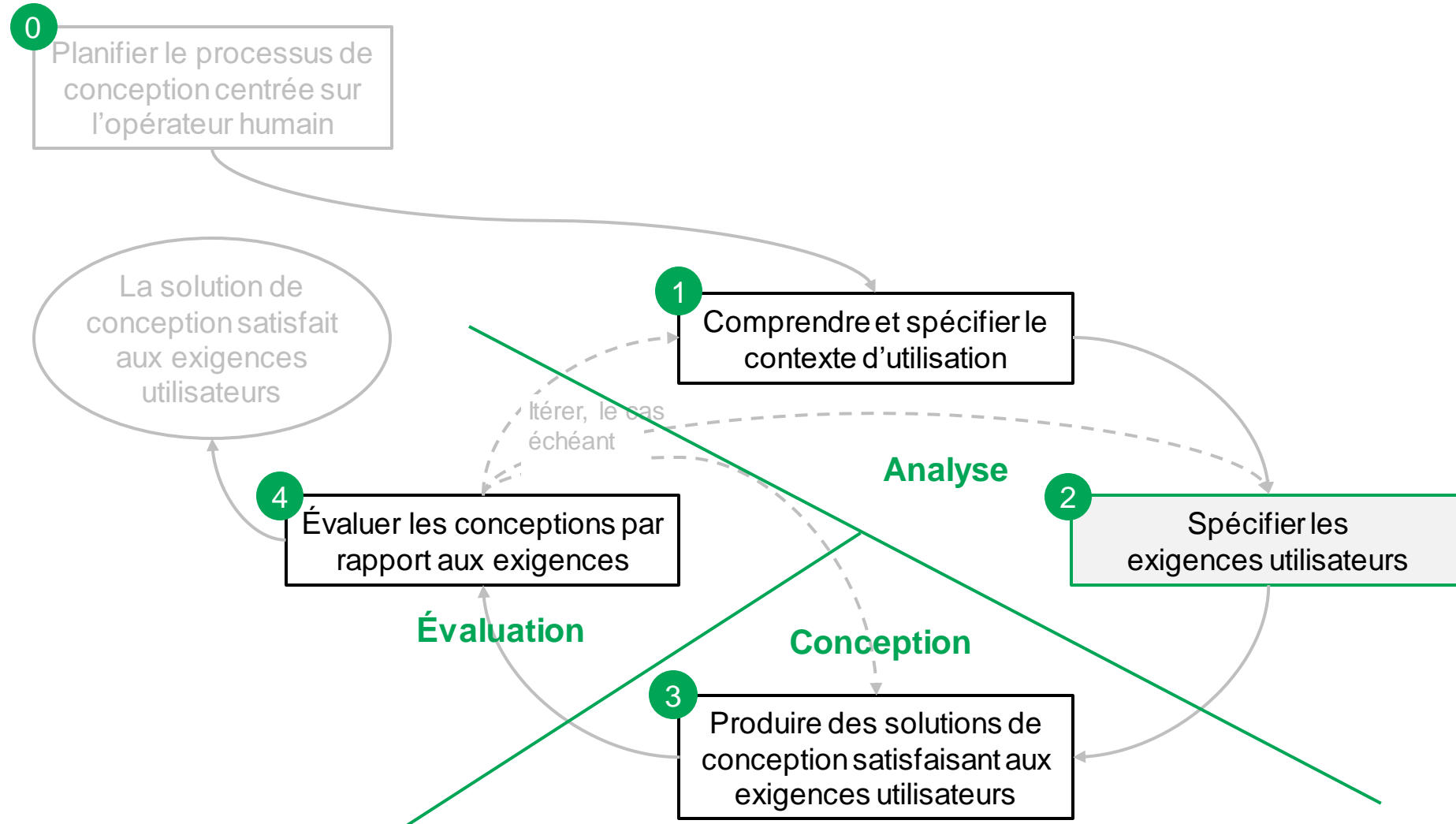
# 1. CONTEXTE D'UTILISATION ENVIRONNEMENTS



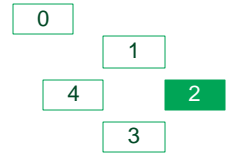
- **Physique**  
Matériel, appareils, outils, emplacement, etc.
- **Technique**  
Plateforme d'exécution, plateforme de développement, etc.
- **Socio-organisationnel**  
Collaboration, hiérarchie, stratégies, objectifs, etc.

# CYCLE DE CONCEPTION CENTRÉE SUR L'UTILISATEUR

## ISO 9241-210

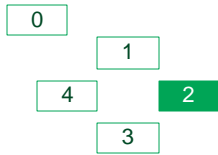


## 2. SPÉCIFICATION DES EXIGENCES




- Contexte d'utilisation prévu (ex. : extérieur sur appareil mobile)
- Besoins de l'utilisateur
- Connaissances, normes et directives (ex. : accessibilité)
- Performance d'utilisabilité et satisfaction
- Organisationnel (ex. : cibles de performance)

## 2. SPÉCIFICATION DES EXIGENCES

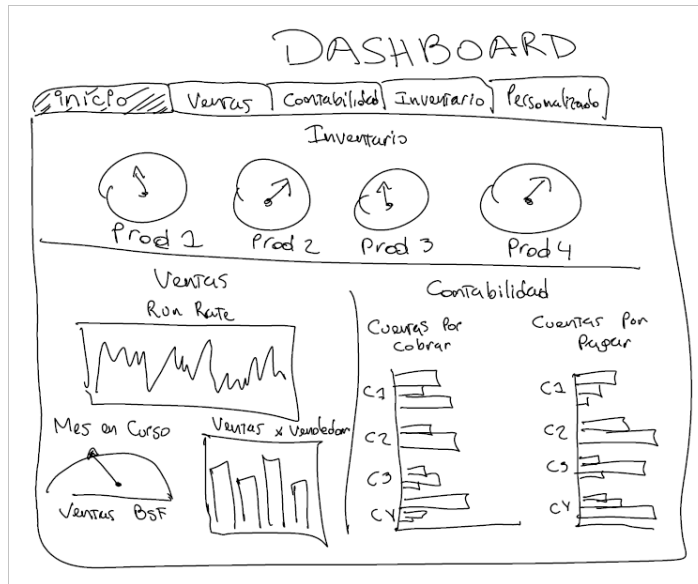
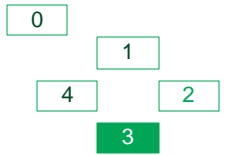


Sections à considérer pour les TP

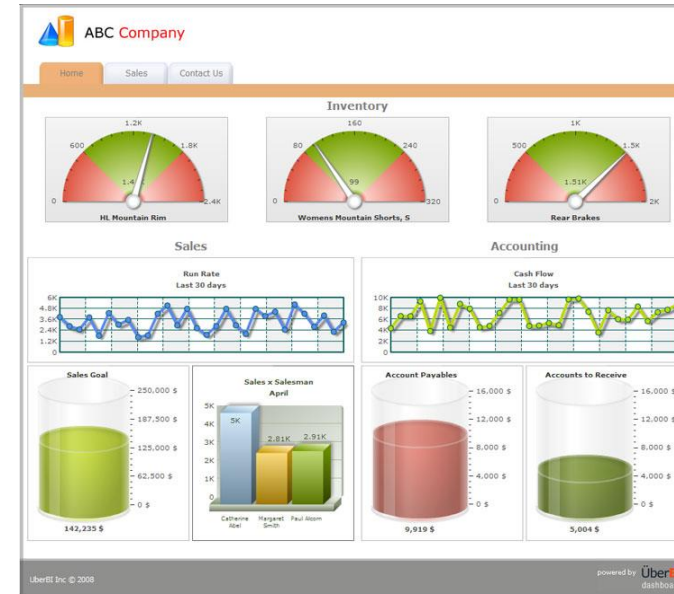
EXHIBIT 11.5 Request Form

	<p><b>Metric Request Form</b></p> <p>Submitted By: _____ Date: _____</p>
<p><b>Business or Function</b></p>	<p><i>What business or function do you request a metric for?</i></p>
<p><b>Region/Country Scope</b></p>	<p><i>What is the geographical scope of the metric?</i></p>
<p><b>Metric Perspective</b></p>	<p><i>What balanced scorecard perspective does the metric fit in: Customer, Financial, Internal, Learning?</i></p>
<p><b>Metric Title</b></p>	<p><i>Give a brief name to the metric (fewer than 20 characters)</i></p>
<p><b>Metric Description</b></p>	<p><i>Describe the metric in business terms.</i></p>
<p><b>Business Justification &amp; Strategic Importance</b></p>	<p><i>Specify whether the metric is a strategic metric or an operational excellence measure, and justify your selection. How does the metric measure progress toward strategy execution?</i></p>
<p><b>Metric Business Owner, Subject Matter Expert, Business IM Owner</b></p>	<p><i>Specify the owners of the metric, either from the business or the function that will be measured on the results (can be name or job title). Also, who collects, reviews, approves, and reports the data?</i></p>
<p><b>Metric Goals</b></p>	<p><i>Specify both the target and stretch goals for the metric (indicate over what time period). Also, how is the goal selected and who approves the goal?</i></p> <p><b>Target:</b>                      <b>Stretch:</b></p> <p><b>Goals-setting process and approval from:</b></p>
<p><b>Definition, Calculation, and Criteria</b></p>	<p><i>How is the metric calculated? What criteria are used? Identify any differences between worldwide or sub-region definitions.</i></p>
<p><b>Data Source and Availability</b></p>	<p><i>What is the data source for the actual results, and how are data collected? When is the data available (i.e., which workday, every six months, annually, etc.)?</i></p>
<p><b>Supporting Reports</b></p>	<p><i>What detailed reports are available to support the metric results?</i></p>
<p><b>Related Metrics</b></p>	<p><i>List upstream metrics influenced by this metric. List downstream metrics that have influence on this metric.</i></p>
<p><b>Additional Information</b></p>	<p><i>Specify additional information related to the metric.</i></p>
<p><b>Status</b></p>	<p><i>Status of the metric request from the PMMS worldwide program office team (approved, pending additional info), targeted implementation date, etc.</i></p>

# 3. CONCEPTION DES SOLUTIONS PROTOTYPES



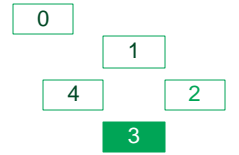
Basse fidélité



Haute fidélité

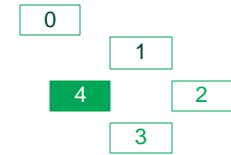


### 3. CONCEPTION DES SOLUTIONS



- **Conception de l'information**  
Décomposition, position et représentation de l'information
- **Conception de la navigation**  
Déplacement d'un écran à un autre
- **Conception de l'interaction**  
Événements, actions et composants

# 4. ÉVALUATION



**Exigences**  
(étape 2)



**Prototype**  
(étape 3)

Goal

Subgoal

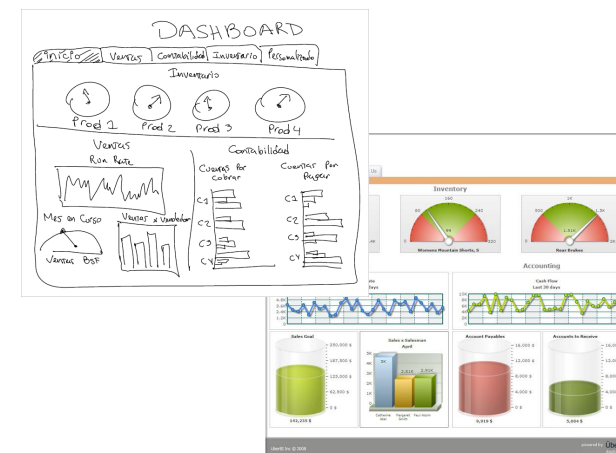
Decision

Projection (SA Level 3)

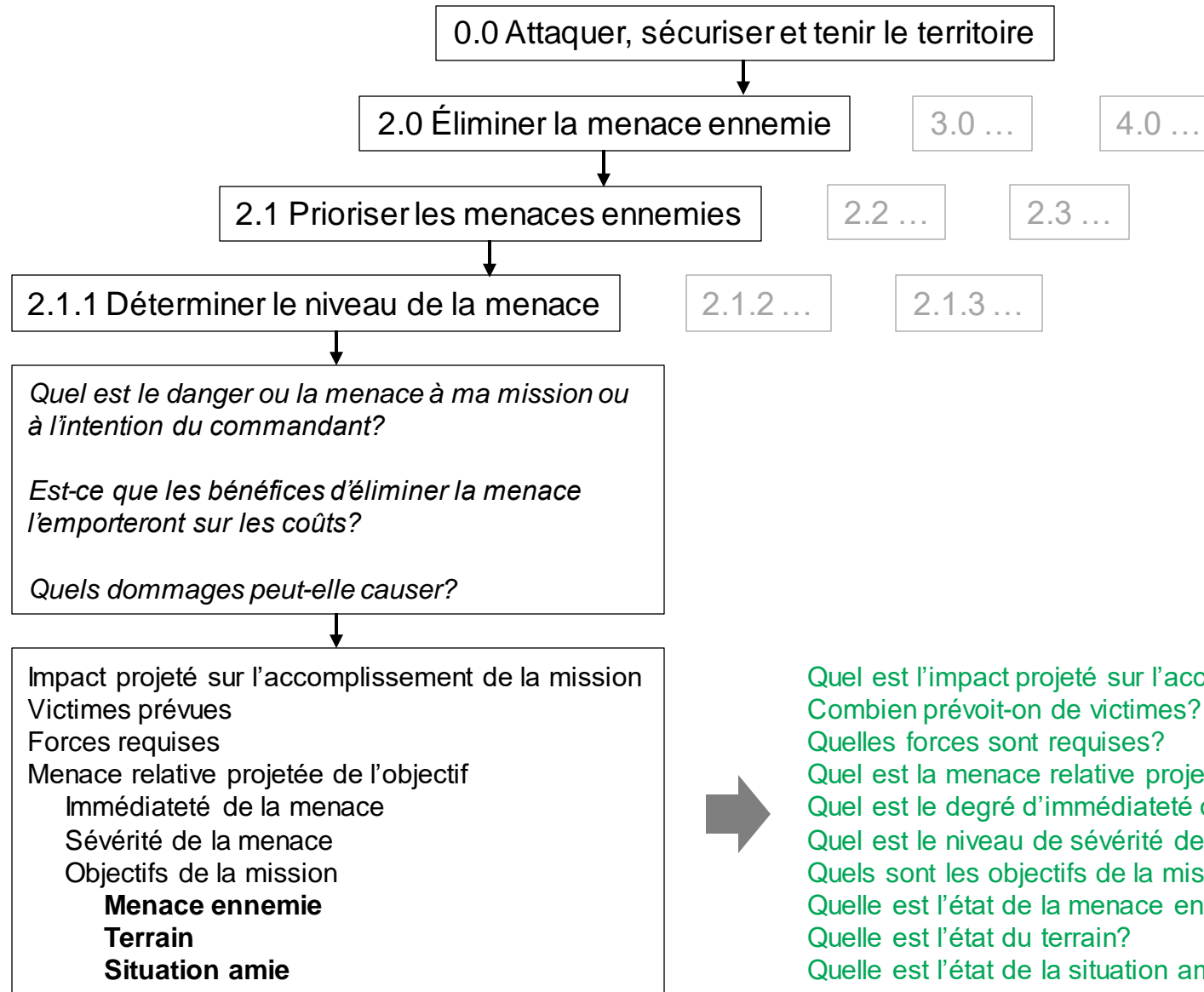
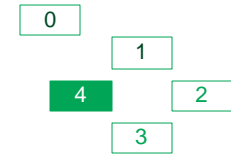
Comprehension (SA Level 2)

Data (SA Level 1)

Requêtes CS



# 4. ÉVALUATION REQUÊTES CS



# CYCLE DE CCU

