

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé.....	iii
Liste des tableaux.....	viii
Liste des figures.....	ix
1. Introduction.....	1
2. Présentation du travail	2
2.1 Le CERN et le Service médical.....	2
2.2 Le site web.....	3
2.3 Le serveur de documents « ME ».....	5
2.4 Le mandat.....	6
3. User Centered Design et User eXperience.....	7
4. Triangulation.....	12
5. Méthodologie du travail	14
5.1 Le déroulement du travail.....	14
5.2 Les méthodes.....	15
5.3 Les participants.....	16
5.4 Les résultats.....	17
6. Business Origami	18
6.1 Théorie.....	18
6.1.1 Qu'est-ce qu'un Business Origami ?	18
6.1.2 Parallèle avec la gestion électronique de documents	19
6.2 Méthodologie.....	20
6.2.1 Choix des prototypes (origamis en papier)	20
6.2.2 Les participants.....	22
6.2.3 Présentation Business Origami	22
6.2.4 Déroulement et médiation de la séance	23
6.2.5 Observations pendant le déroulement.....	23
6.2.6 Analyse de l'écosystème final	24
6.3 Résultats du Business Origami	24
6.3.1 Synthèse des dossiers du serveur de documents « ME »	25
6.3.2 Réflexion suite au Business Origami.....	30
6.3.3 Charte d'utilisation.....	31
6.4 Conclusion du Business Origami	31
7. Card Sorting.....	32
7.1 Théorie.....	32

7.1.1	Qu'est-ce qu'un Card Sorting ?	32
7.1.2	Les types : générique, ouvert et fermé	32
7.1.3	Les formes : Groupe vs. Individuel	33
7.1.4	Pourquoi utiliser le Card Sorting	33
7.2	Méthodologie.....	34
7.2.1	Langue du Card Sorting	34
7.2.2	Choix des cartes	34
7.2.3	Les participants	35
7.2.4	Déroulement des séances	36
7.2.5	Analyse des résultats	36
7.3	Résultats du Card Sorting – HEG Ouvert	37
7.3.1	Standardisation des catégories	39
7.3.2	Propagation des cartes dans les catégories	40
7.3.2.1	Catégorie : Campagnes de prévention CERN	42
7.3.2.2	Catégorie : Equipe et prestations	42
7.3.2.3	Catégorie : Ressources et info santé	42
7.3.2.4	Catégorie : Visites médicales	43
7.3.2.5	Cartes à dispersion élevées	43
7.3.3	Matrice de cooccurrence	44
7.3.3.1	Regroupements	46
7.3.3.2	Divergences avec la structure originale	46
7.4	Résultats du Card Sorting – HEG Fermé	46
7.4.1	Divergences avec la structure originale	48
7.4.2	Répartition des cartes dans les catégories	49
7.4.3	Matrice des placements populaires	50
7.4.4	Cartes problématiques	50
7.4.4.1	Catégorie : Campagnes de prévention CERN	51
7.4.4.2	Catégorie : Equipe et prestations	51
7.4.4.3	Catégorie : Ressources et info santé	51
7.4.4.4	Catégorie : Visites médicales	51
7.5	Résultats du Card Sorting – CERN Ouvert.....	52
7.5.1	Standardisation des catégories	54
7.5.2	Propagation des cartes dans les catégories	56
7.5.2.1	Catégorie : Campagnes de prévention CERN	58
7.5.2.2	Catégorie : Equipe et prestations	58
7.5.2.3	Catégorie : Ressources et info santé	58
7.5.2.4	Catégorie : Visites médicales	58
7.5.2.5	Cartes à dispersion élevées	59
7.5.3	Matrice de cooccurrence	59
7.5.3.1	Regroupements	61
7.5.3.2	Divergences avec la structure originale	61
7.5.4	Matrice des similarités	62
7.5.5	Dendrogramme	63
7.6	Résultats du Card Sorting – CERN Fermé.....	64
7.6.1	Divergences avec la structure originale	66

7.6.2	Répartition des cartes dans les catégories	66
7.6.3	Matrice des placements populaires	67
7.6.4	Cartes problématiques	68
7.6.4.1	Catégorie : Campagnes de prévention CERN	68
7.6.4.2	Catégorie : Equipe et prestations	69
7.6.4.3	Catégorie : Ressources et info santé	69
7.6.4.4	Catégorie : Visites médicales	69
7.7	Réflexion de changements	69
7.8	Conclusion du card sorting	71
8.	Interviews Semi-Structurées	72
8.1	Théorie	72
8.1.1	Qu'est-ce qu'une interview ?	72
8.1.2	Les types : Structurés, semi-structurés et ouverts	72
8.1.3	Pourquoi utiliser les interviews semi-structurées	73
8.2	Méthodologie	73
8.2.1	Langues des interviews	73
8.2.2	Elaboration des thèmes et des questions	74
8.2.3	Les participants	75
8.2.4	Déroulement des entretiens	75
8.2.5	Interprétation des données	76
8.3	Résultats des interviews semi-structurées	76
8.3.1	Général : synthèse des réponses	76
8.3.1.1	Utilisation du site	76
8.3.1.2	Les types d'information à retrouver	77
8.3.1.3	Ce qui attire l'œil	77
8.3.2	Architecture de l'information : synthèse des réponses	78
8.3.2.1	Les onglets : savoir ce qu'on va trouver	78
8.3.2.2	Trouver une information	80
8.3.2.3	Structure cohérente et repérage de l'information	81
8.3.3	Pertinence de l'information : synthèse des réponses	81
8.3.3.1	Pertinence des termes	81
8.3.3.2	Manque d'information	82
8.3.4	Visibilité du site : synthèse des réponses	83
8.4	Réflexion de changements	83
8.5	Conclusion des interviews semi-structurées	84
9.	Gestion et restructuration du site web	85
9.1	Proposition d'améliorations du site web	85
9.2	Refonte de la structure web	87
9.3	Mise à jour du serveur du site web	89
9.4	Arborescence du site web	90
9.5	Diagramme de séquence	92
9.6	Diagramme d'activité	93