

**La pensée Design
dans le milieu de la**

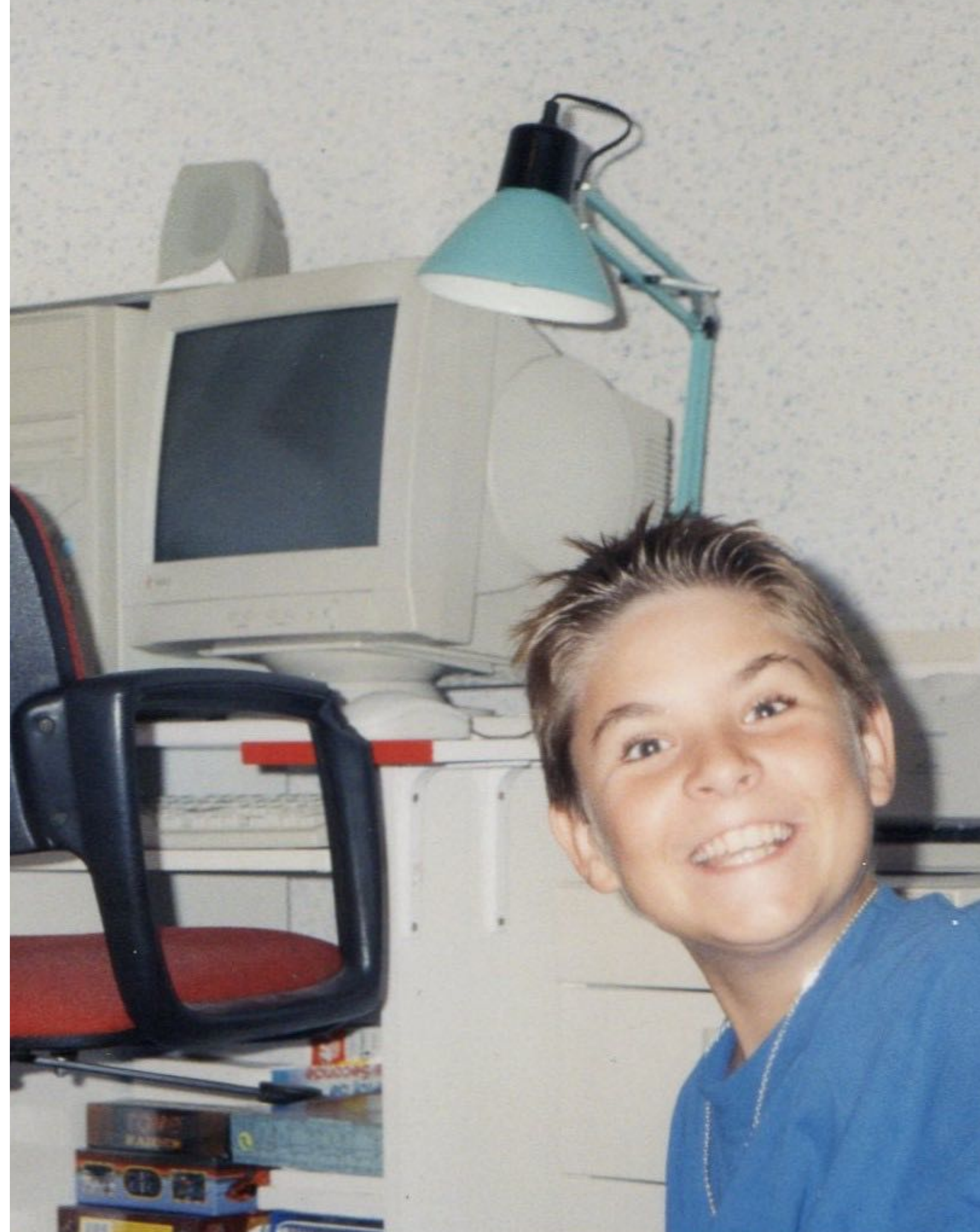
justice

Une approche centrée sur la personne

Antoine Garcia Suarez

Spécialiste
en **expérience utilisateur**

*
SOQUIJ



Objectifs

Clarifier l'approche **Design**

Comment l'appliquer au **contenu**

de contenu

UI / UX

Design

d'interaction

Web

de service

"Design" is not a function of making something look "pretty."
Design is how something works — it's a functional element
that must be front-and-center as we create solutions
and identify opportunities.

Design

Le design de service aide les organisations à voir leurs services avec **la perspective de leurs clients.**

de service

Le design de service est une discipline qui tente de répondre **aux besoins des personnes** (lecteurs/utilisateurs/clients), des organisations et des autres parties prenantes en améliorant ou en créant une expérience agréable, utilisée, utilisable et en constante évolution.

Concrètement?



Comment?



stanford



5 Stages in the Interaction-design



What is Design? medium.com



The Design Process avilam.com



SafeSearch

THINKII



g Process - Ten n.org

THE DESIGN



we structure th

Design

Design

Design

Design

Design

Design

Naviguer sur l'ambiguïté

- Capacité de reconnaître et de ressentir de l'inconfort dans l'incertitude, puis de mettre au point une tactique pour trouver une solution

Être présent dans l'instant et recadrer les problèmes.



Connaître votre audience

- Créer un lien avec les lecteurs/utilisateurs, les autres parties prenantes et les membres de votre équipe
- Comprendre le contexte

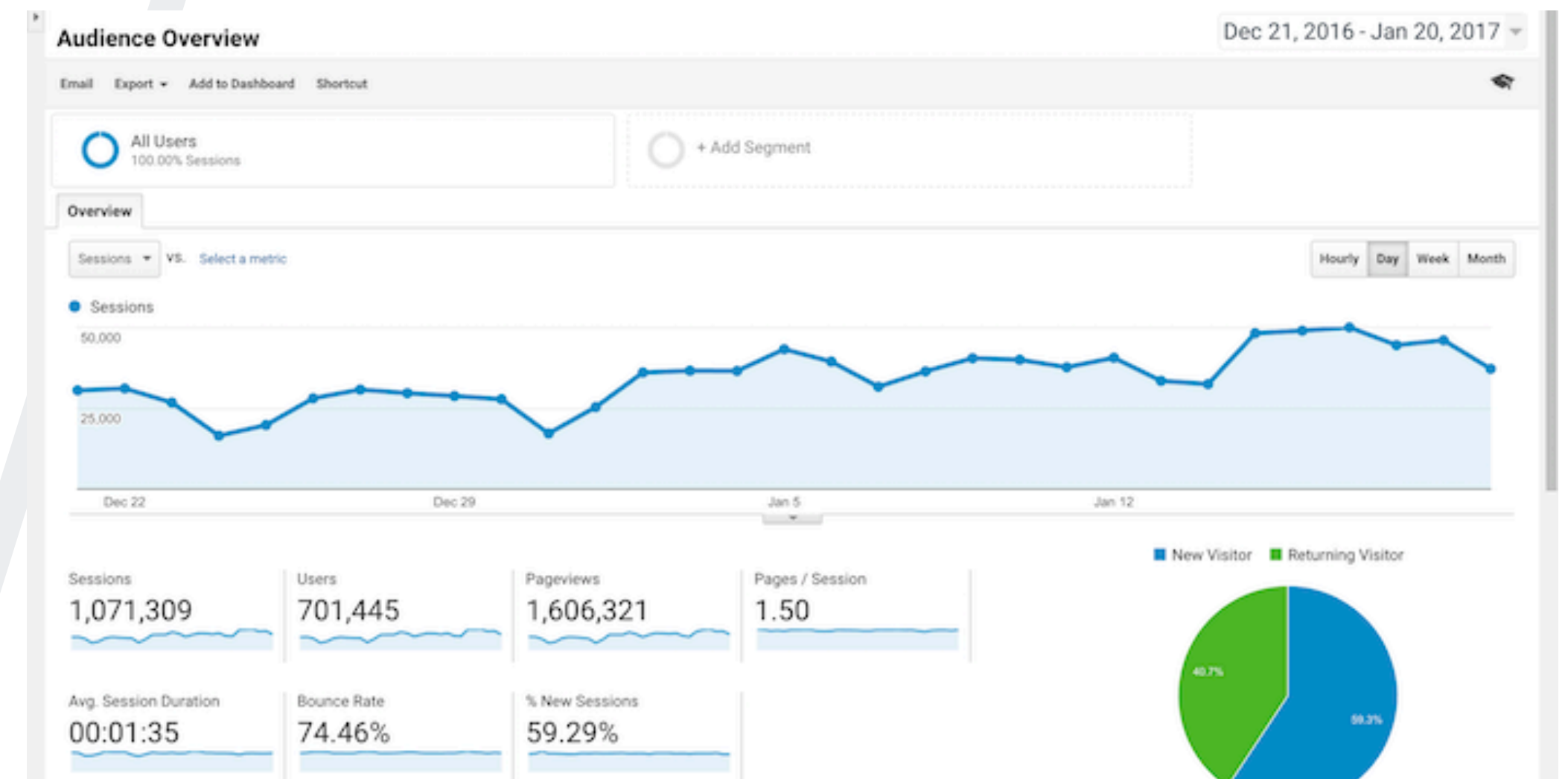
Écouter les personnes pour connaître leurs besoins et tester de nouvelles idées avec elles tout au long d'un projet de conception.

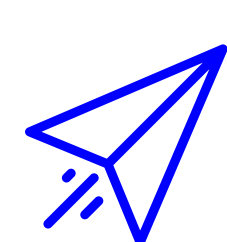


Synthétiser l'information

- Faire le tri dans l'information pour en faire ressortir du sens

Les données proviennent de plusieurs endroits et se présentent sous différentes formes (qualitative et quantitative).

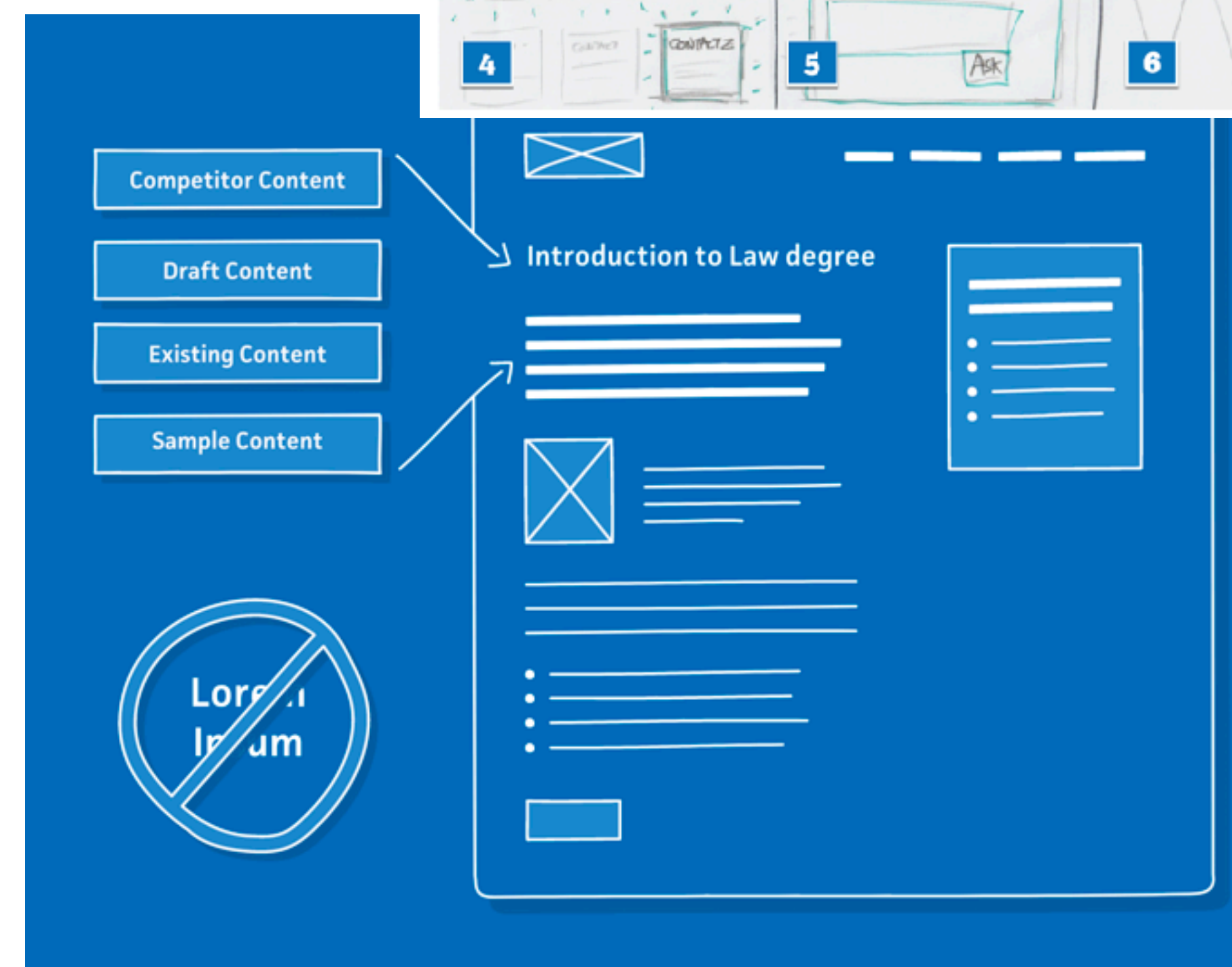
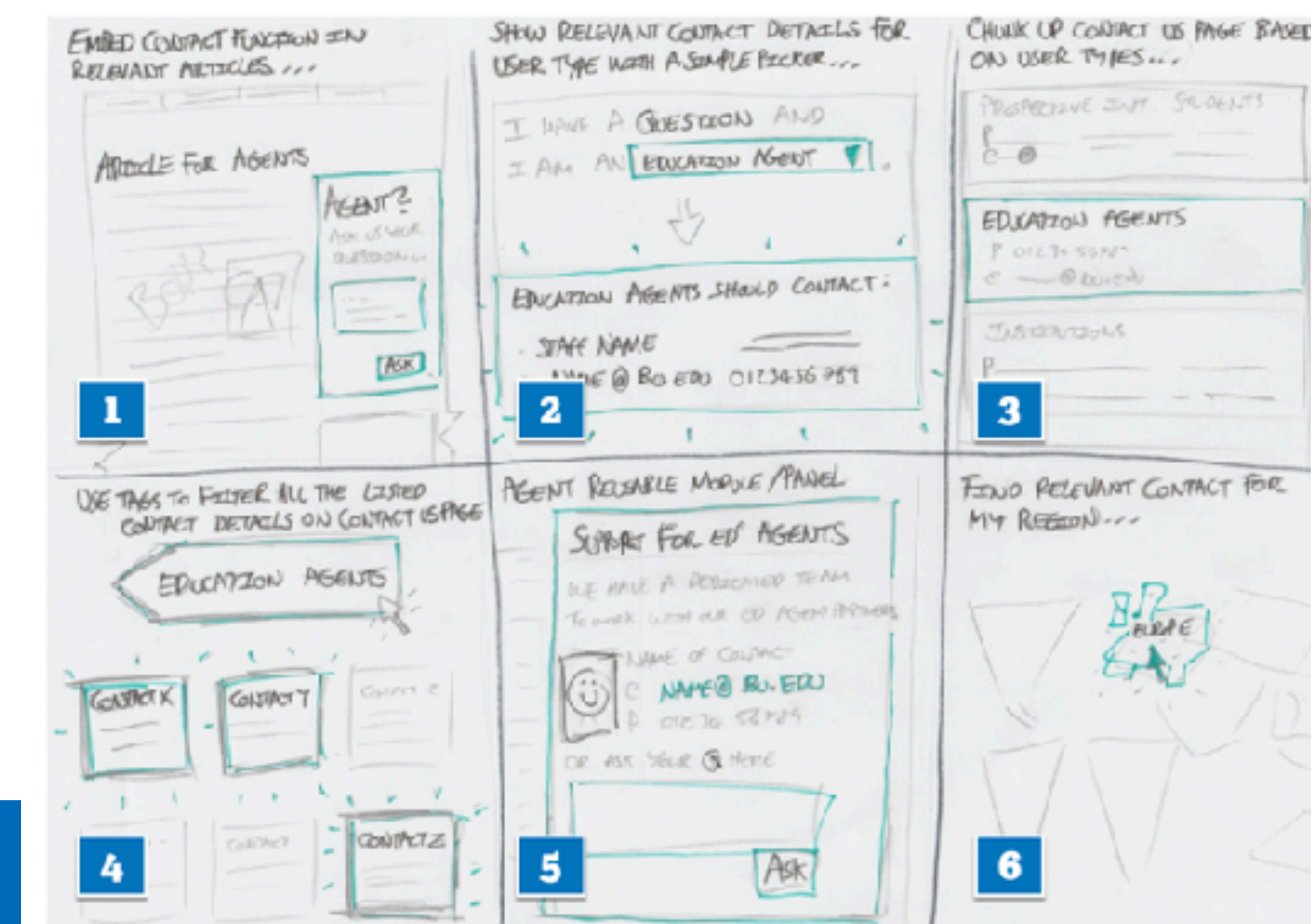




Passer de l'abstrait au concret

- Élaborer la stratégie de votre contenu tout en le concevant

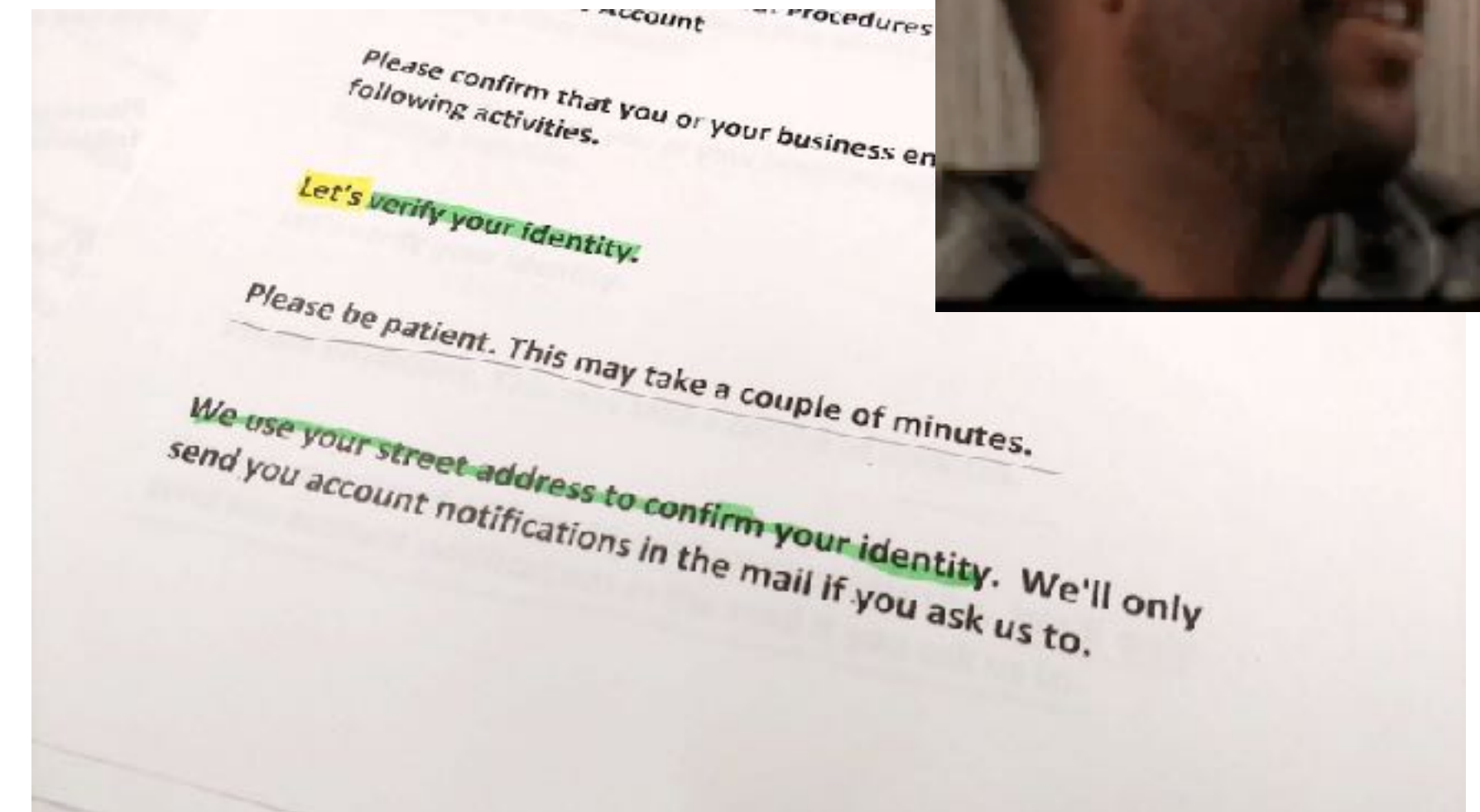
Expérimenter en générant de nouveaux concepts, mais également en essayant certains de ces concepts dans le contexte d'utilisateurs potentiels.



compréhendent et ce qu'ils disent qu'ils comprennent

Tester vos contenus

- Présenter rapidement vos idées de contenu pour juger de la compréhension et des émotions de vos lecteurs



- Quels contenus trouvent-ils utiles (et inutiles)?
- Quel contenu manque-t-il (pour qu'ils remplissent leur tâche)?
- Compréhendent-ils le contenu ou l'interprètent-ils mal?
- Les étiquettes et les mots que nous avons utilisés ont-ils un sens?
- Quel langage utilisent-ils?

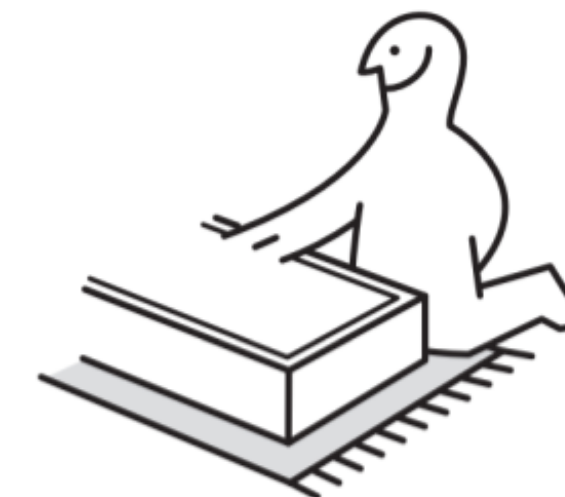
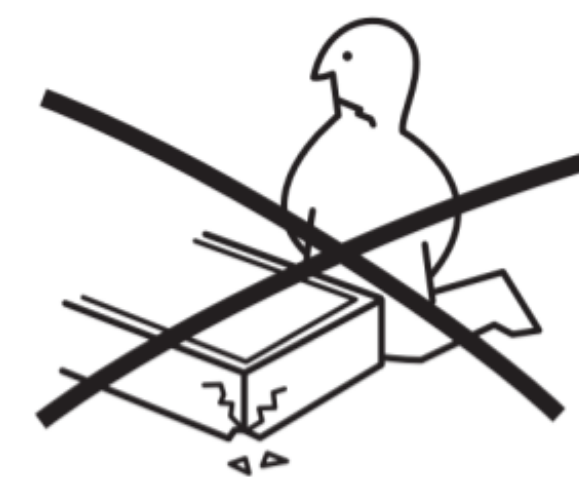


Communiquer autrement

- Explorer d'autres options que le texte peut avoir d'autres « résonances » et améliorer la compréhension

Vulgariser et simplifier le contenu, c'est bien.

Le livrer **au bon moment** et sur le **bon médium**, c'est mieux!



A small airplane is flying in a cloudy sky. The sky is filled with soft, white clouds, and the airplane is positioned in the lower center of the frame. The overall tone is light and airy.

RECOGNIZING THE NEED IS THE PRIMARY CONDITION FOR DESIGN

- CHARLES EAMES

Time Flight	From	Hall	Status
18:00 UA 869	Denver	A	Est at 19:23
18:10 KA 951	San Francisco	A	Est at 19:26
18:15 AE 1821	Qingdao	A	At gate 18:01
18:15 ET 608	Tai Chung	B	Delay
18:15 QF 127	Addis Ababa	A	At gate 18:06
18:20 BR 871	Sydney	Cancelled	
18:20 CI 803	Taipei	Cancelled	
18:25 CA 427	Taipei	Cancelled	
CX 6127	Chengdu	A	At gate 18:15
18:25 RA 409	Kathmandu	B	At gate 17:58
18:30 AC 007	Vancouver	B	At gate 19:00
18:30 MU 509	Shanghai	A	At gate 18:58
18:35 CZ 3031	Guilin	Cancelled	
18:40 5J 118	Manila	B	At gate 18:34
18:40 CX 879	San Francisco	B	At gate 18:28
18:45 CA 115	Beijing	A	At gate 18:40
KA 1115			
18:45 CI 642	Bangkok	A	At gate 18:33
18:45 FM 811	Shanghai	Cancelled	
18:50 B7 173	Tai Chung	A	At gate 18:33
18:50 CO 099	Newark	B	At gate 18:58
18:50 CX 831	New York/JFK	B	Est at 19:29
18:55 CX 885	Los Angeles	B	At gate 18:58
19:00 8C 8271	Wuhan	B	At gate 18:44
19:00 UO 231	Shanghai	A	Landed 19:13
19:00 UO 782	Bangkok	Cancelled	
19:05 KA 841	Chongqing	B	At gate 18:47
CA 6505			
19:05 KA 875	Shanghai	Cancelled	

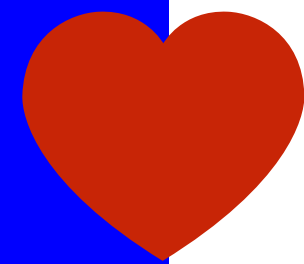
Time Flight	From	Hall	Status
19:10 AE 845	Kaohsiung	Cancelled	
19:10 CX 451	Tokyo	B	Est at 19:21
19:10 SQ 868	Singapore	A	Landed 19:04
19:15 CZ 310	Beijing	A	At gate 19:06
19:15 QF 085	Melbourne	A	Est at 19:19
19:20 CZ 5997	Xiamen	A	At gate 19:01
19:25 TG 630	Bangkok	B	At gate 19:14
19:30 3K 695	Singapore	A	Est at 19:37
19:30 UO 607	Osaka/Kansai	A	At gate 19:10
19:35 MU 8927	Shanghai	B	Est at 19:23
19:40 CX 535	Nagoya	B	Est at 19:41
19:40 FM 711	Shanghai	A	Est at 19:41
19:45 CX 549	Tokyo	B	Landed 19:09
19:45 SK 8604	Bangkok	B	Est at 19:36
19:50 BR 857	Taipei	Cancelled	
19:55 AY 5842	Singapore	B	Est at 19:45
	Bangkok		
19:55 CX 839	Vancouver	B	Est at 20:03
20:00 CX 734	Singapore	B	Est at 19:40
20:00 CX 918	Manila	B	Est at 19:45
20:00 KA 909	Beijing	A	Est at 20:04
CX 6881			
20:05 CX 531	Nagoya	B	Est at 19:32
20:05 CX 6831	Shanghai	A	Est at 20:20
20:05 RJ 182	Amman	B	Est at 19:57
20:10 CI 617	Taipei	Cancelled	
20:10 CX 6827	Changsha	A	Est at 20:02
20:15 MF 8019	Wuyishan	A	Est at 19:53
20:20 AK 078	Kuala Lumpur	A	Est at 20:13
20:20 CX 102	Brisbane	B	Est at 19:59

Time Flight	From	Hall	Status
20:25 CZ 357	Yinchuan	A	
20:30 UO 4122	Guilin	A	Est at 20:16
20:40 CA 117	Beijing	A	Est at 20:30
CX 6117			
20:40 PR 310	Manila	A	Est at 20:21
20:45 CX 784	Denpasar	B	Est at 20:22
BA 4568			
20:50 AA 6115	Tokyo	B	Est at 20:23
20:50 CX 581	Sapporo	B	Est at 20:44
20:50 CX 776	Jakarta	B	Est at 20:32
BA 4574			
20:55 BA 4550	Auckland	B	Est at 20:36
21:00 CX 401	Taipei	Cancelled	
21:00 JL 5115	Osaka/Kansai	B	Est at 20:30
21:05 CX 6863	Shanghai	A	Est at 21:07
21:10 5J 142	Manila	A	
21:10 CX 6811	Xiamen	B	
21:15 CX 6825	Fuzhou	A	
21:35 CX 6847	Shanghai	Cancelled	
21:35 SQ 002	Singapore	A	Est at 21:32
21:40 OX 200	Bangkok	Cancelled	
21:45 CX 724	Kuala Lumpur	B	Est at 21:36
AA 6098			
21:45 EK 380	Dubai	A	Est at 21:33
21:55 CX 638	Delhi	B	Est at 22:00
21:55 AA 5824	Tokyo	A	Est at 21:51
21:55 KA 431	Kaohsiung	B	
21:55 AF 8075	Sydney	A	Est at 21:36
21:55 VS 201	Sydney	B	Est at 21:17
22:00 CX 100	Sydney	B	Est at 21:44

Time Flight	From	Hall	Status
22:00 AC 001	Seoul/ICN	A	Est at 22:07
22:00 VN 732	Hanoi	B	
22:05 CX 104	Adelaide	B	Est at 22:13
22:05 CX 902	Manila	B	
22:05 CA 261	Shenyang	A	Est at 22:07
22:05 CA 993	Dalian	A	Est at 21:31
22:05 CA 0041	Beijing	A	Est at 21:31
22:10 CA 000	Tokyo	B	Est at 22:24
22:10 CA 710	Singapore	B	Est at 21:54
22:15 NW 011	Detroit	A	Est at 22:18
22:20 CA 107	Beijing	A	Est at 21:51
22:20 CA 1107			
22:20 MU 720	Shanghai	A	
22:25 BA 301	Busan	B	Est at 21:42
22:25 VN 311	Tokyo	A	Est at 22:50
22:25 UO 603	Okinawa	A	
22:30 CA 101	Guilin	B	
22:30 CA 001	Shanghai	B	
22:30 MU 019	Kuala Lumpur	B	Est at 22:27
22:35 CA 102	Bangkok	B	
22:35 CX 764	Ho Chi Minh	B	
22:40 CA 410	Seoul/ICN	B	
22:40 KA 483	Taipei	Cancelled	
22:40 OZ 723	Seoul/ICN	A	Est at 22:26
22:45 HX 528	Ho Chi Minh	A	

Time Now 19:14

Justice



Design



Pourquoi?

L'innovation est aussi une **manière de penser** et de **voir dans les angles morts**.

La révolution numérique a augmenté les attentes et les demandes des clients en matière d'**expérience**.

Pour avoir **une distance saine et nécessaire** afin de s'adapter aux besoins de la personne.

« Quelles sont mes options si la pension que je vais recevoir n'est pas suffisante ? »

« Comment pourrais-je voir mes enfants plus souvent ? »

**La création de vos produits et services
devrait toujours commencer avec les besoins
de vos lecteurs/utilisateurs/clients.**

- De quel contenu spécifique chaque personne a-t-elle besoin **pour résoudre son problème**?
- Quel format préfèrent-elles/attendent-elles?
- Où et comment ont-elles actuellement accès à ce contenu?
- Pourquoi viennent-elles sur votre site?
Pourraient-elles aller ailleurs?
- Combien de détails attendent-elles/en ont-elles besoin?



En tant que... [qui est votre lecteur/utilisateur?]

J'ai besoin de... [que veut-il?]

Afin de ... [pourquoi le veut-il?]

Bon exemple

En tant que directeur d'école

Je veux comprendre les politiques qui touchent mes étudiants

Pour que je puisse remplir correctement mes demandes de subvention.

Mauvais exemple

En tant que directeur d'école

Je veux comprendre les politiques qui touchent mes étudiants

Pour être informé.



« Quelles sont mes options si la pension que je vais recevoir n'est pas suffisante ? »

« Comment pourrais-je voir mes enfants plus souvent ? »

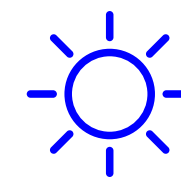
Ce qui compte le moins?

La perspective légale

Comment introduire la **pensée** **Design?**



Petits projets



Évangéliser



Former



Écouter

Faites-vous confiance

Apprendre par l'expérience

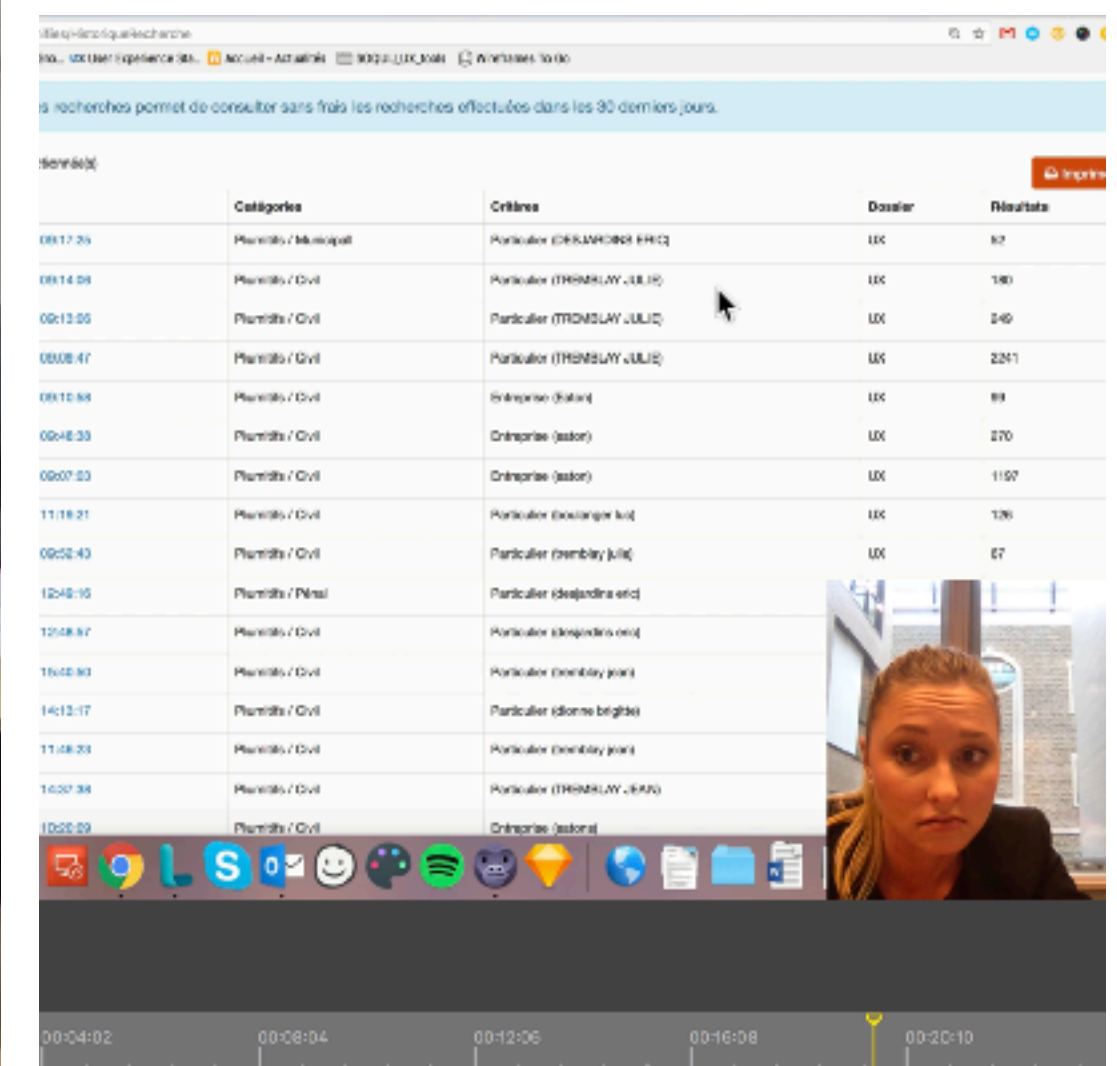
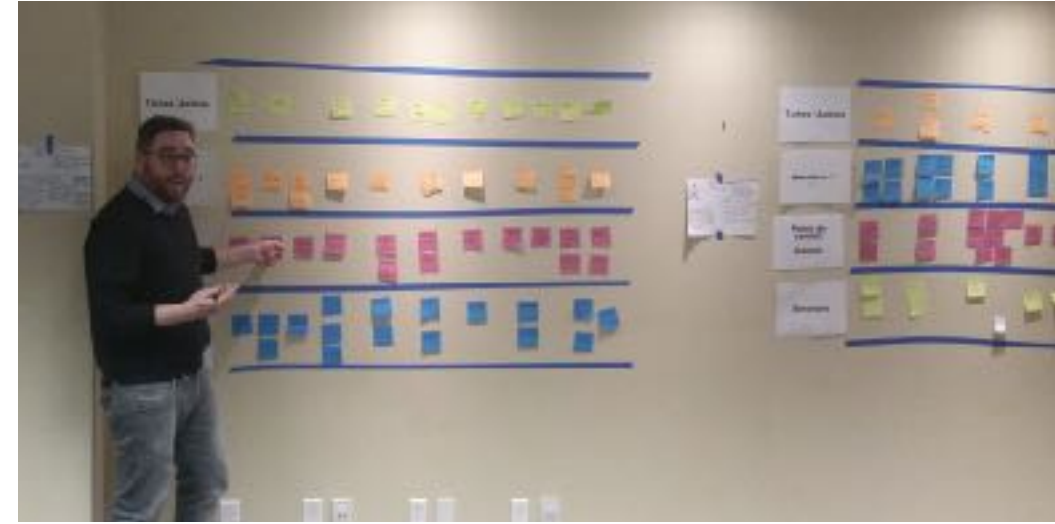
Montrer l'exemple

Pratiquer l'empathie

Demander à voir plutôt qu'à entendre

Montrer l'impact

Utiliser sans nommer



Quelques initiatives

Audax Avocats

- Bureau virtuel, utilise Facebook, Skype ou Slack pour discuter avec ses clients
- Boutique en ligne pour acheter des documents juridiques

Podlegal

- Pas de facturation à l'heure
- Formule d'abonnement mensuel

OnRègle.com

- Vend une solution et non du temps
- Plateforme pour dénouer un litige en ligne sans avocat

Conclusion

Eighty percent of customers say that the **experience** a company provides is as important as its products or services.

“State of the Connected Customer” report, Salesforce Research, 2018

Merci

