

SANDRINE PROM TEP

sandrine.prom-tep@hec.ca

ÉDUCATION

Ph. D. en administration- spécialisation Marketing – programme conjoint - HEC Montréal – Diplôme en cours (débuté en septembre 2005)

Projet de thèse sous la direction de Sylvain Sénécal, Ph.D. (HEC Montréal) et la co-direction de Aude Dufresne, Ph.D. (UdeM)

Titre du projet : « L'influence des fonctionnalités sociales sur l'intention de contribuer des consommateurs en ligne dans les sites Web participatifs. »

Intérêts de recherche: contenu créé par les utilisateurs (UGC), Web social, expérience usager en contexte d'environnements participatifs et qualité de service électronique en ligne.

Maîtrise en Sciences de la Communication (M.Sc.) - Université de Montréal - 2000

Option: Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

Prom Tep, S. (1999). « L'utilité, l'utilisabilité et l'utilisation des fonctionnalités d'un logiciel de prise de notes. » Université de Montreal, Montréal. (Mémoire de maîtrise sous la direction du professeur Aude Dufresne, Ph.D.)

Bachelor of Arts (B.A.) – McGill University – 1992

Film and communication (*1st-class Honours distinction*)

Prom Tep, S. (1992). « Radio Centre-Ville : Une radio communautaire divisée en sept communautés. » Université McGill, Montréal. (Étude de type observation participante sous la direction du professeur Ron Burnett, Ph.D.)

PUBLICATIONS: CHAPITRE DE LIVRE

Prom Tep, S. & Dufresne, A. (2010). "Beyond Usability: Ordering e-Service Quality Factors". Chapter 69 in *Advances in Ergonomics Modeling & Usability Evaluation*, Halimahtun Khalid, Alan Hedge, Tareq Ahram (eds.), Taylor & Francis Group: CRC Press, 658 p.

Bourdeau, J., Dufresne, A., Prom Tep, S., & Turcotte, S. (2005). Chapitre 16 - Test et validation des environnements de téléapprentissage. In S. Pierre (Ed.), Développement, intégration et évaluation des technologies de formation et d'apprentissage. Montréal: Presses Internationales Polytechnique/Polytechnic International Press, 479-497.

PUBLICATIONS: ARTICLES ARBITRÉS

Dufresne, A., Basque, J., Paquette, G., Leonard, M., Lundgren-Cayrol, K., & Prom Tep, S. (2003). Vers un modèle générique d'assistance aux acteurs du téléapprentissage. *Sciences et Technologies Éducatives* 10, 57-88.

CONFÉRENCES ACADÉMIQUES AVEC ARBITRAGE

Dufresne, A., Prom Tep, S., Sénécal, S. & Courtemanche, F. (2010). "Physiological Measures, eye-tracking and task analysis to track user reactions in UGC", *7th International Conference on methods and techniques in Behavioral research: Measuring Behavior 2010*, August 24-27 2010, Eindhoven, Netherlands.

Prom Tep, S. & Dufresne, A. (2010). "Au-delà de l'utilisabilité: Ordonner les composantes de la qualité de service en ligne", *22è conférence francophone sur l'Interaction Homme-Machine* (22nd French Conference on Computer-Human Interaction), Sept. 20-23 2010, Luxembourg.

Dufresne, A., Courtemanche, F. & Prom Tep, S. (2010). "Analyse des interactions en utilisant le suivi oculaire, le suivi physiologique et les structures d'actions", *22è conférence francophone sur l'Interaction Homme-Machine* (22nd French Conference on Computer-Human Interaction), Sept. 20-23 2010, Luxembourg.

Prom Tep, S. & Dufresne, A. (2010). "Beyond Usability: Ordering e-Service Quality Factors", *3rd International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics*, July 17-20 2010, Miami, FA.

Prom Tep, S., Dufresne A., Saulnier, J. & Archambault, M. (2008). *Web site quality evaluation combining eyetracking and physiological measures to self-reported emotions: An exploratory research*, *Measuring Behavior 2008*, Maastricht, Pays-Bas.

Dufresne, A., & Prom Tep, S. (2006). Exploragraph et la personnalisation des interactions pour l'apprentissage. In J.-M. Robert, M. C. Desmarais, É. Lecolinet & B. David (Eds.), *IHM'2006 Interaction Humain Machine*, 153-158. Montréal: ACM.

Dufresne, A., Basque, J., Paquette, G., Leonard, M., Lundgren-Cayrol, K., & Prom Tep, S. (2003). *Un conseiller en ingénierie pédagogique : Formalisation de l'expertise*. ACFAS'2003. Rimouski, QC

Paquette, G., Basque, J., Dufresne, A., Léonard, M., Lundgren, K., & Prom Tep, S. (2003). *Un conseiller en ingénierie pédagogique : Formalisation de l'expertise*. ACFAS'2003, Rimouski, QC.

Basque, J., Dufresne, A., Paquette, G., Leonard, M., Lundgren, K., & Prom Tep, S. (2002). *Vers un modèle générique de système d'assistance pour le téléapprentissage*. ACFAS'2002, Québec, QC.

Prom Tep, S., Maina, M, Bergeron-Dupré, G & Dufresne, A. (1997). *Évaluation ergonomique et communicationnelle de l'interface du Campus Virtuel*. Présentation d'une affiche à la

conférence Telelearning '97 du Réseau des Centres d'Excellence-Opening Worlds of Learning" à Toronto, Canada. 2nd prix de la catégorie « Posters ».

CONFÉRENCES ACADÉMIQUES SANS ARBITRAGE

Prom Tep, S. (2010). « Le test d'utilisabilité revisité: Réconcilier le corps et la raison pour mieux comprendre l'expérience de navigation en ligne», Colloque "2010: Une odyssée de l'espace virtuel ou la recherche sur les internautes et leurs avatars dans les métavers", 12 mai 2010, 78e congrès de l'ACFAS 2010, Université de Montréal, QC.

Prom Tep S. (2009). «Web Site Affective Quality And Features Quantity In Relation To Customer Online Satisfaction: A Research Framework», 3^e conférence étudiante de recherche en gestion de HEC Montréal, 2-4 avril 2009. Prix du meilleur papier dans la catégorie Marketing.

Prom Tep, S. (2008). « Les tendances de la recherche en commerce électronique de 2001-2006 », 2^{de} Conférence étudiante de recherche en gestion, avril 2008, HEC Montréal, QC.

Prom Tep S. (2007) *L'efficacité d'un site Web selon les consommateurs : une question de qualité et surtout de facilité d'utilisation*, 1^{ère} Conférence étudiante en gestion, avril 2007, HEC Montréal, QC

Bourdeau, J., Dufresne, A., Prom Tep, S. Leclercq, Y. (2005). *Une instrumentation scientifique de pointe pour l'ingénierie du téléapprentissage*, Colloque DIVA, Montréal, QC

PRÉSENTATIONS INVITÉES

Prom Tep, S. et Adrien O'Leary (2010). "Introduction aux Médias sociaux pour les professionnels". Conférence organisée par Agentsolo et Branchez-Vous!, Hôtel Intercontinental, 9 juin, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2010). "Panel UX et Marketing": Modératrice. Intracom 2010, 9^e Conférence Internationale en TI et Intranets, 26-27 avril 2010, Québec, QC.

Prom Tep, S. (2010). "Succès et échecs 2.0: Mythes et réalités locales". Les midis numériques d'Hydro-Québec, 15 avril 2010, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2009). "Outils web 2.0 en contexte d'affaires". Réseau Métiq, groupe affilié du Réseau Action-TI, 12 février 2010, Hôtel Marriott Springhill, Montréal, QC.

Prom Tep, S. & Saulnier, J. (2009). «L'évaluation de la qualité d'un site Web en combinant la poursuite oculaire, la réponse physiologique et l'expression spontanée des émotions ressenties», Journée mondiale de l'utilisabilité, Utilisabilité Québec, 12 Novembre 2009, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2009). "Qu'est-ce que le Web 2.0?" Présentation à Hydro-Québec, Département des Communications Internes, Juin 2009, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2009). « Peut-on ne pas *Networker* sur le *Net* au doctorat? ». Déjeuner-conférence : Réseautage sur le Web, Association générale des étudiantes et étudiants de M.Sc. et PhD de HEC Montréal, 21 mai 2009, Montréal, QC.

Tanguay, S. & Prom Tep, S. (2009). « Évaluation des sites Web avec l'outil *Morae* », Déjeuner des partenaires de la Chaire de commerce électronique RBC Groupe Financier, HEC Montréal, 1er mai 2009, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2009). « Qualité des interfaces Web pour la promotion ou la distribution de produits ». Présentation invitée pour les cours de maîtrise suivants de l'Université de Sherbrooke : « Communication marketing et commerce électronique » (Jean-François Guertin, Professeur de marketing, Faculté d'administration), Campus Longueuil, QC.

Senecal, S. & Prom Tep S. (2008). Qu'est-ce que les clients désirent du site Web de leur banque? Journée Infopresse : Marketing Produits Financiers, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2008). « Méthodologie d'évaluation empirique et tests d'utilisabilité ». Remplacement pour la Séance 3 du cours de baccalauréat en communication « Interfaces et Scénarisation ». Professeur Aude Dufresne, Ph.D., Département de communication, Université de Montréal, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2008). « Web 2.0 et CGU : Quand le consommateur est contenu », Déjeuner-conférence des partenaires de la Chaire, février 2008, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2008). « Voir le CER autrement : Partage d'un point de vue sur l'importance de l'éthique dans la recherche », Rencontre mensuelle de la Chaire, avril 2008, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2008). « Qualité des interfaces Web pour la promotion ou la distribution de produits ». Présentation invitée pour le cours de 2e cycle sur l'édition et la librairie. Séance 9 sur le marketing électronique (Site Web, Réseaux sociaux et applications Web 2.0). Pascal Genêt, Chargé de cours, Département de lettres et sciences humaines, Université de Sherbrooke, Campus Longueuil, QC.

Le Rouzic, S., Prom Tep, S. (2008). « Les séniors sont-ils devenus technos ? », 8e conférence internationale Intracom, 29 avril-1er mai 2008, Québec, QC.

Prom Tep, S. (2007). « Tests d'utilisabilité pour la refonte du site Nouvelles de Radio-Canada ». Présentation invitée pour le cours de doctorat en communication « Interaction Humain Ordinateur ». Séance 6 : Personnalisation et e-commerce (Évaluer l'expérience - Eyetracking and données d'interaction). Professeur Aude Dufresne, Ph.D., Département de communication, Université de Montréal, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2007&2006) « L'ergonomie a-t-elle toujours la cote? » Conférence-Midi de Lotto-Québec (mai 2007) et Intracom Express de l'API (Association des Professionnels de l'Intranet) (novembre 2006), Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2006&2005). "Les interfaces ont-elles des émotions?" Présentation à la 3è édition de la Conférence Intracom Paris 2006 : « De l'intranet traditionnel aux perspectives de l'Internet 2.0 ». 4, 5 et 6 avril, Centre des congrès CAP15, Paris, France et à la 6è édition

de la Conférence Intracom 2005 : « Intranet, Internet, Extranet, Un véritable écosystème pour l'entreprise », 2, 3 et 4 novembre, Centre des congrès, Québec, QC.

Prom Tep, S. et Turcotte, S. (2004) « Les tests d'utilisabilité en laboratoire : cas d'étude sur la méthodologie utilisée au Laboratoire de Recherche en Ingénierie du Télé-apprentissage (LORIT). Présentation au Chapitre montréalais de l'Association des Professionnels de l'Utilisabilité, 19 avril 2004, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2003). « La méthodologie des tests d'utilisabilité ». Présentation invitée pour le cours de maîtrise « Méthodologie de recherche appliquée en informatique de gestion » du Professeur Robert Dupuis, Ph.D. Département d'informatique, UQAM, 15 novembre 2003, Montréal, QC.

Prom Tep, S. (2002) - « Appliquer les principes de l'approche conceptuelle fondée sur la théorie de l'activité à l'évaluation des interfaces d'un logiciel: Un essai méthodologique ». Présentation dans le cadre des Ateliers du Centre Interuniversitaire de recherche en télé-apprentissage (CIRTA), 12 septembre 2002, Montréal, QC.

EXPÉRIENCE D'ENSEIGNEMENT ET SOMMAIRE DES ÉVALUATIONS

- Marketing Électronique Msc/DESS (4-170-00) - Hiver 2008, hiver 2009 - HEC Montréal
- Conception de sites Web (30-771-01) - Été 2003, automne 2003, hiver 2004 automne 2004 - HEC Montréal

Liens entre la théorie et la pratique : 3,76 / 4

Je recommande ce professeur : 3,72 / 4

CURSUS DOCTORAL ET ATELIERS

Propédeutique

- Propédeutique en marketing (J.-M. Doizy, HEC Montréal)
- Propédeutique en management (R. Déry, Ph.D., HEC Montréal)

Marketing

- Fundamental Issues In Interpretive Consumer Research (J.-S. Marcoux, Ph.D., HEC Montréal & A.Joy, Ph.D. Concordia)
- Théories en marketing (R. Tamillia, Ph.D , UQAM)
- Advanced Topics in Marketing (M. V. Thakor, Ph.D., Concordia)

Méthodologie

- Analyse des données multivariées (C. Zuccaro, Ph.D., UQAM)
- Devis expérimentaux & méthodes statistiques pour la recherche en gestion (F. Bellavance, Ph.D., HEC Montréal)
- Méthodes de recherche en gestion (C. Zuccaro, Ph.D., UQAM)

Pédagogie

- Pédagogie (J.-P. Béchar, Ph.D, HEC Montréal)

Ateliers

- Using eye tracking for measuring and analyzing human behaviour. Tutorial. *Measuring Behavior 2008*, Maastricht, The Netherlands.

- Thermographic recordings. Tutorial. *Measuring Behavior 2008*, Maastricht, The Netherlands.

IMPLICATIONS ÉTUDIANTES

- Représentante étudiante du Ph.D. au *Comité d'Éthique à la Recherche* des HEC, de avril 2008 à avril 2009.
- Modératrice de la « Table ronde sur l'éthique en recherche », 2^e Conférence étudiante de recherche en gestion, HEC Montréal, avril 2008.

IMPLICATIONS ET ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

- Édition du Blogue professionnel [Ergonomia](#) depuis 2001
- Blogueuse pour le [Blogue Marketing Interactif](#) (APCM)
- Organisation de la Journée Mondiale de l'Utilisabilité 2007 pour le Québec (Utilisabilité Québec & CITÉ, 8 nov. 2007)
 - *American Marketing Association (AMA)*
 - *Association des professionnels de la communication et du Marketing (APCM)*
 - *Utilisabilité Québec*
 - *Usability Professional Association (UPA)*

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- *Co-Directrice Partenariats* – mai 2008 à aujourd'hui
Chaire de commerce électronique RBC groupe financier (HEC Montréal)
- *Consultante spécialisée en utilisabilité et ergonomie cognitive* – avril 2001 à aujourd'hui
Design centré sur l'utilisateur et ergonomie des interfaces
Clients : Société Radio-Canada, Chaînes Télévision Astral, Québécois Media (Canoë), Communications Voir, LapresseAffaires.com, Cirque du Soleil, APCHQ, Hydro-Québec, Producteurs Laitiers du Canada, etc.
- *Agente de recherche* – sept. 2002 à août 2005 - *LICEF-CIRTA* - Participation à la mise en oeuvre de la commercialisation du LORIT (Laboratoire d'Observation et de Recherche en Ingénierie du Téléapprentissage) et à la conception d'un système conseiller avec interfaces adaptatives pour l'application ADISA (projet financé par le FQRSC).
- *Ergonome des interfaces* - 1999-2001- Netgraphe Inc. - Évaluation ergonomique, tests utilisateurs, architecture d'information, maquettage d'interfaces, scénarisation et analyse fonctionnelle pour la conception de sites Web très grand public.
- *Coordonnatrice à l'information* - 1998-1999 - Observatoire des TI du Québec (OBTIQ) - Gestion, commercialisation et développement de services de veille technologique informatisée
- *Auxiliaire de recherche* - 1996-1998 - Université de Montréal & laboratoire du LICEF - Équipe interface Campus Virtuel : guides d'aide en ligne, analyse fonctionnelle et mise à l'essai prototype

CITATIONS DANS LES MÉDIAS

- Entrevue sur "L'Utilisabilité et le marketing: complémentarité ou convergence?" avec Guillaume Gronier de la FLUPA présentée de façon pré-enregistrée dans le cadre de la Journée Mondiale de l'Utilisabilité franco-luxembourgeoise 2009
- Entrevue avec Michel Dumais sur la Journée Mondiale de l'utilisabilité – Émission radiophonique du Citoyen Numérique, Radio CIBL, édition du 5 novembre 2009
- Contribution à l'article collectif: "Les zones de la vie privée" – Direction Informatique (13 octobre 2009), Patrice-Guy Martin
- « Carl Charest (Branchez-vous) s'intéresse aux blogues », entrevue de Sandrine Prom Tep, [Le Lien MULTIMÉDIA](#), 21 mai 2009
- Entrevues du [Webcom live](#) de Novembre 2008 et mai 2009

MENTIONS, PRIX ET DISTINCTIONS

- [AMA-Sheth Foundation Doctoral Consortium](#) Fellow, Juin 2010, Fort Worth, TX.
- Wharton Interactive Media Initiative/Marketing Science Institute: allocations de voyage pour participer à la conférence: "[The Emergence and Impact of User-Generated Content](#)", 10-12 décembre 2009, Philadelphia, PA.
- Prix du meilleur papier dans la catégorie marketing au CERG 2009, Conférence Étudiante de Recherche en Gestion de HEC Montréal
- Bourse d'études de 3^e cycle du Fond Laboratoires Universitaires Bell via le Centre Interuniversitaire des Technologies Émergentes (CITÉ) - Décembre 2007 (15 000\$)
- Bourse d'excellence Ph.D. Manulife Financial - 2007 (2 000\$)
- [Bourse doctorale CRSH](#) - concours 2006 (20 000\$/an, 2 ans)
- Bourse doctorale FQRSC - concours 2006 (20 000\$/an, 3 ans)
- Bourse d'admission au Ph.D. HEC Montréal - 2005 (20 000\$)
- Bourses FCAR pour la M.Sc. – 1997 (13 000\$/an, 2 ans)
- COGECO pour la M.Sc. – 1997 (3 500\$)
- 2^e Prix catégorie Poster, Conférence Telelearning'97
- Mention *First-class Honours* à l'obtention du grade de B.A. - Université McGill, 1992
- Thèse de *Honours* sélectionnée pour le concours de la meilleure thèse de Honours de la faculté des Arts - Université McGill, 1992

LANGUES ET CITOYENNETÉ

- Français, Anglais, Espagnol
- Citoyenneté française, résidence permanente au Canada depuis 1992

PROFILS WEB

- [Profil Candidate au PhD HEC Montréal](#)
- [Chaire de commerce électronique - HEC](#)
- Profils professionnels: [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Twitter](#), [Viadeo](#), [AgentSolo.com](#), [Espace Slideshare](#)