

# Méthodologie de Design UX

## Phase d'immersion

Cadrage et découverte du projet

**2017**

Gobelins, l'Ecole de l'image



**Magali DULOT**

Formatrice et Consultante  
en Expériences Digitales

# Objectifs de la formation

---

- **Appliquer** une méthodologie UX complète et efficace
- **Acquérir** une réflexion centrée sur l'utilisateur
- **Réaliser** un processus de conception UX
- **Connaître** les livrables d'un projet UX
- **Concevoir** l'architecture de l'information et des interactions



1

Rappels sur l'UX Design

# L'UX Design



**En quoi est-ce important ?**

# Présentation de l'UX design

- Pour réduire les erreurs
- Pour augmenter la productivité
- Pour réduire la frustration des utilisateurs
- Pour augmenter le taux de transformation
- Pour un monde meilleur 😊

# Présentation de l'UX design

- Pour réduire les erreurs



**Point de vue UTILISATEUR !**

- Pour augmenter la productivité

- Pour réduire la frustration des utilisateurs

- Pour augmenter le taux de transformation

- Pour un monde meilleur 😊

# Présentation de l'UX design

- Pour réduire les erreurs

• Pour augmenter la productivité



**Point de vue  
ENTREPRISE !**

- Pour réduire la frustration des utilisateurs

• Pour augmenter le taux de transformation

- Pour un monde meilleur 😊

# Présentation de l'UX design

## Contexte

**Les français surfent chaque jour**

**3 4 5 7**



# Présentation de l'UX design

## La France en chiffres : Internet © Radio France « infobésité »

➔ **De + en + d'information disponible = création de valeur**

Opportunité pour les designer d'expérience utilisateur de créer de la valeur dans cette manipulation de l'information et de la rendre ACCESSIBLE et FACILEMENT consommable pour l'utilisateur final.

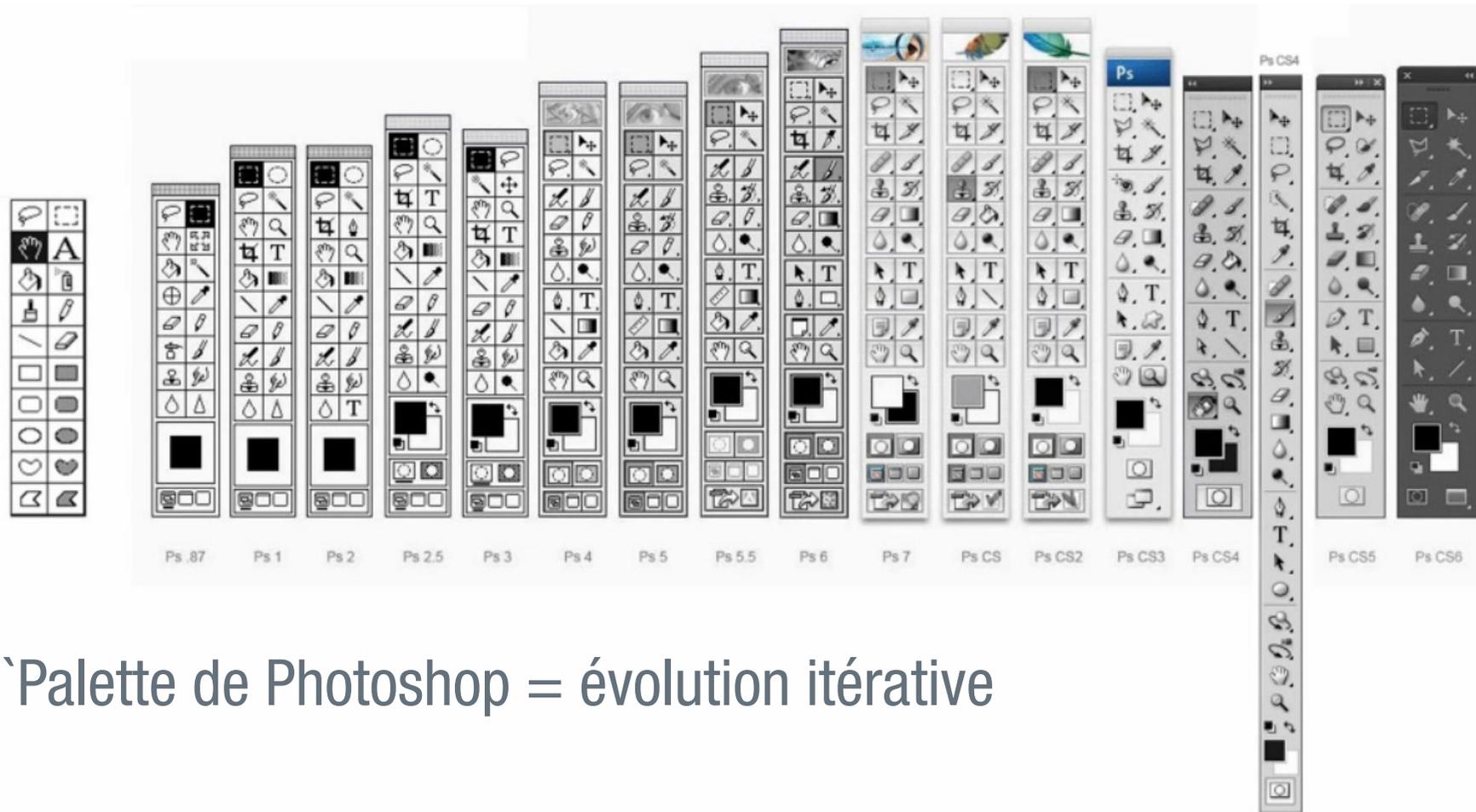
# L'UX Design



**Comment contenir  
la complexité ?**

# Présentation de l'UX design

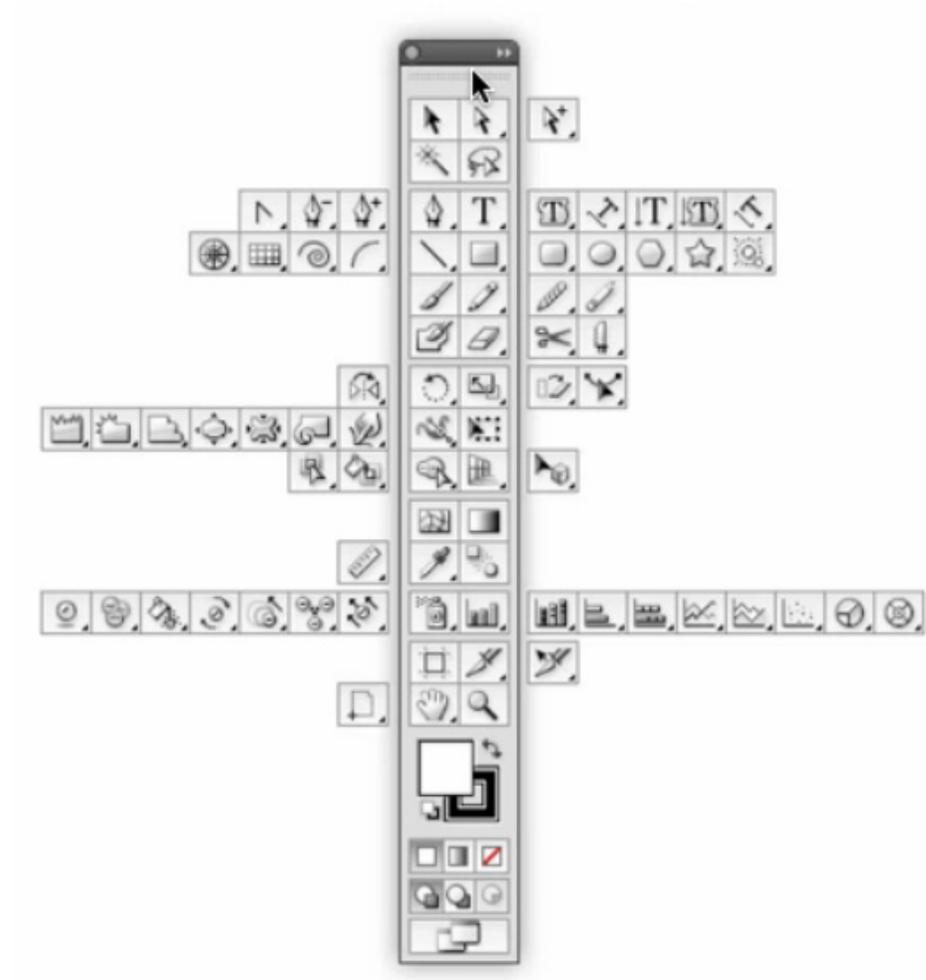
## Concept de complexité



→ `Palette de Photoshop = évolution itérative

# Présentation de l'UX design

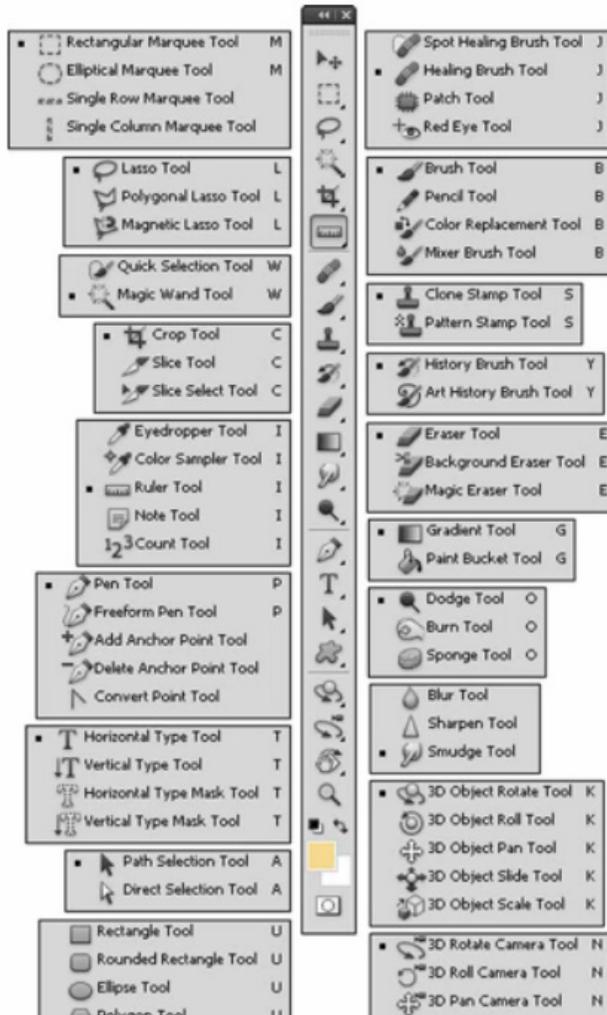
## Concept de complexité



- Plus on avance dans le temps...
- Plus on va développer de nouvelles fonctionnalités
- = **bénéfice utilisateur** car outil est de + en + puissant
- Mais **coût cognitif important** : l'interface va être de + en + difficile à maîtriser !
- Il faut donc imaginer des stratégies, des fonctionnalités en + pour maîtriser l'outil dans un écran qui n'augmente pas au final...

# Présentation de l'UX design

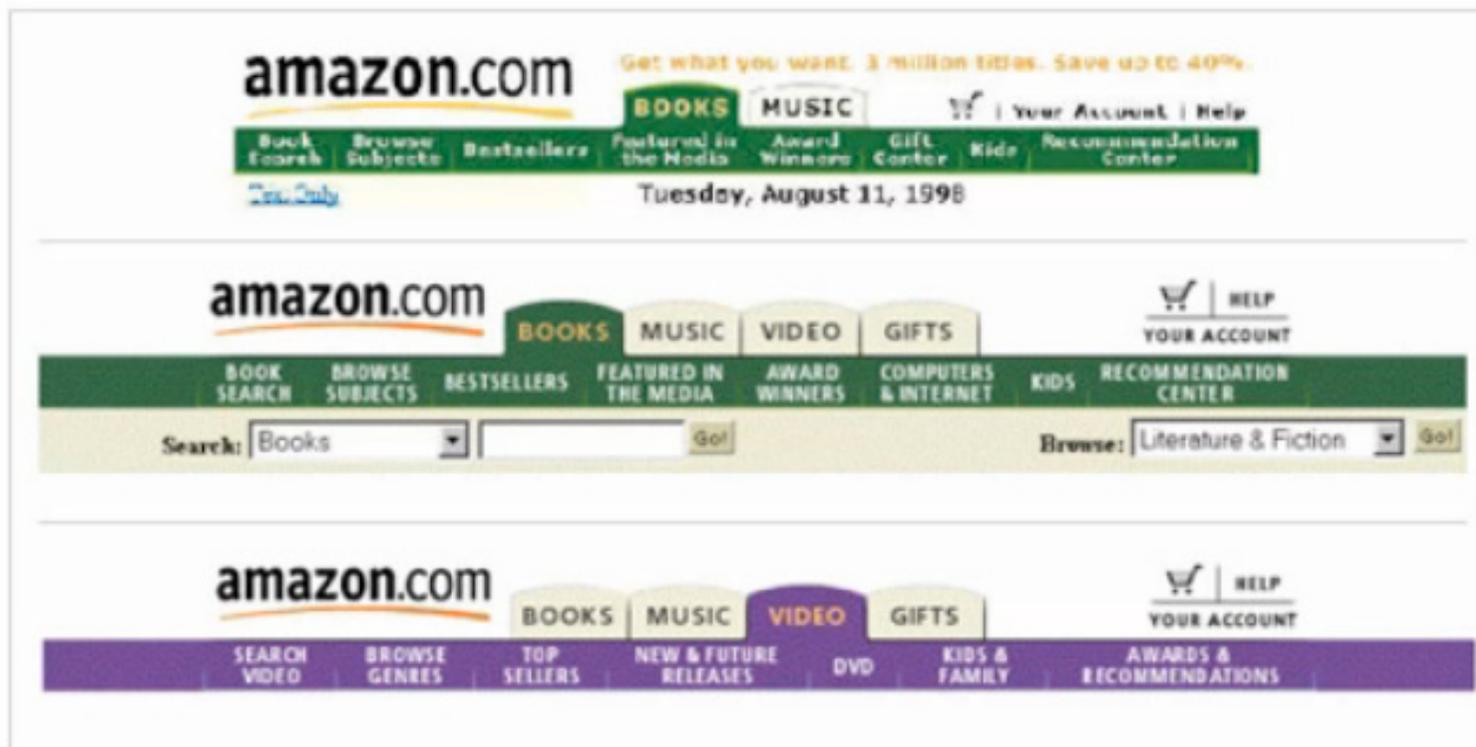
## Concept de complexité



- **Evolution itérative** = chaque évolution apporte ses nouveautés
- Pour mieux comprendre la fonctionnalité, 1 libellé a été spécifié

# Présentation de l'UX design

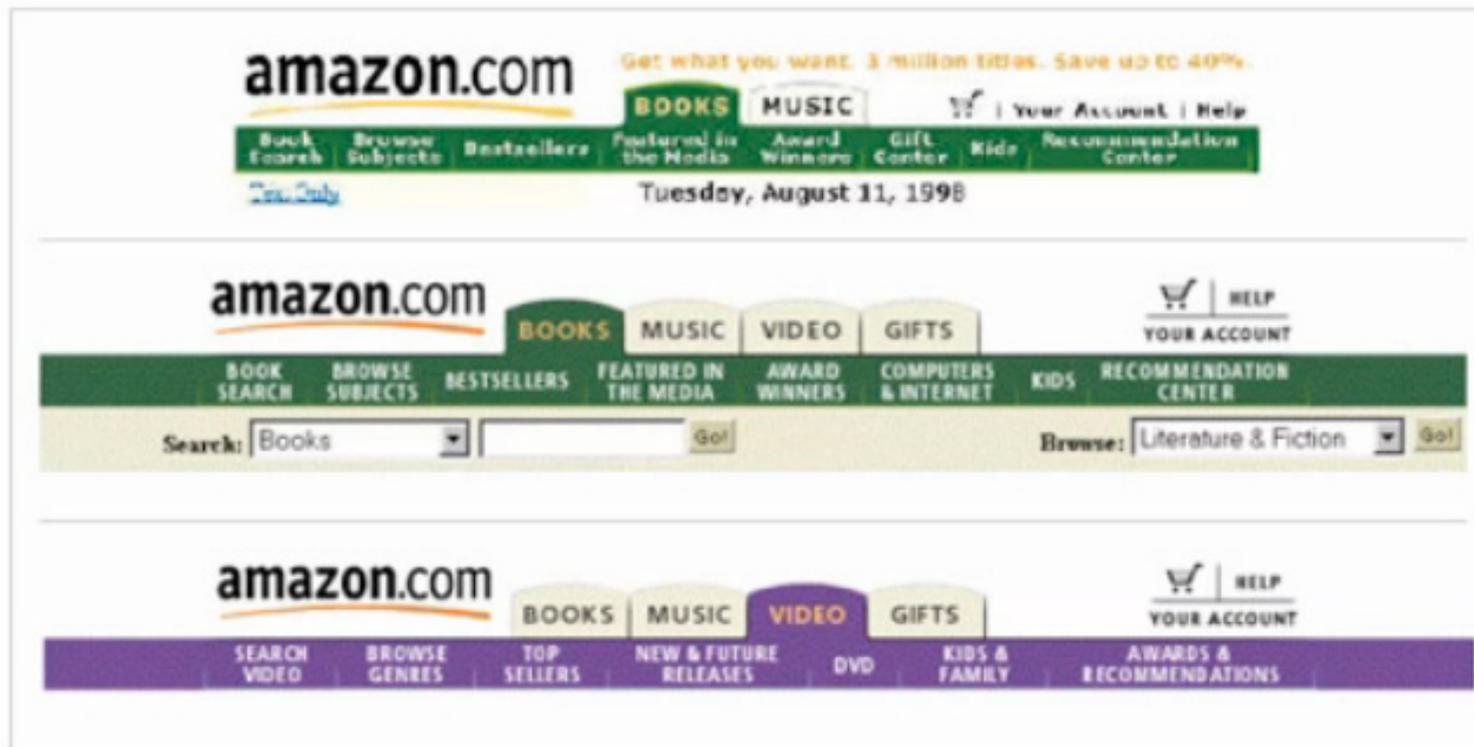
## Concept d'itération



# Présentation de l'UX design

## Concept d'itération

→ amazon.com = livres + musique + vidéos



# Présentation de l'UX design

## Concept d'itération

→ amazon.com = puis... jeux, e-cards, électronique....



# Présentation de l'UX design

## Concept d'itération

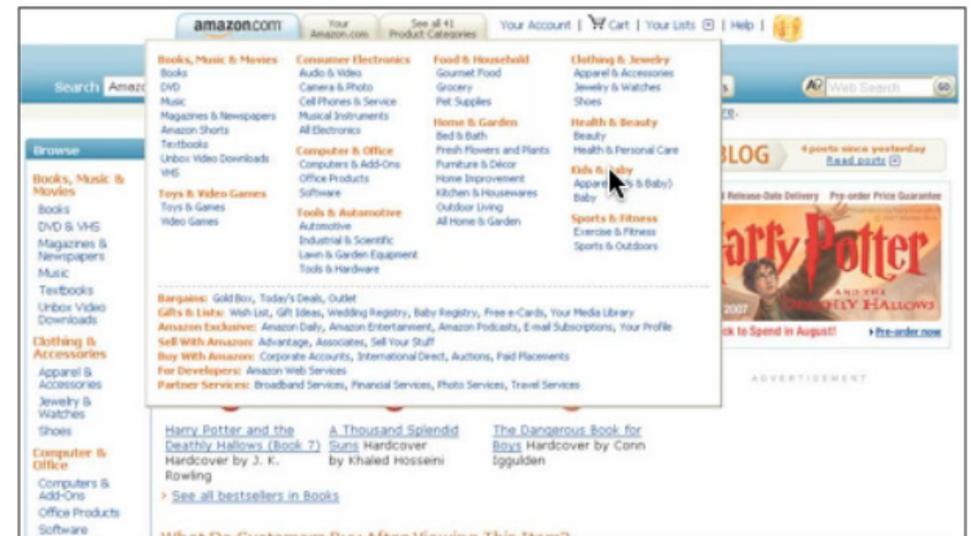
→ amazon.com = jusqu'où cela va-t'il augmenter ?



# Présentation de l'UX design

## Concept d'itération

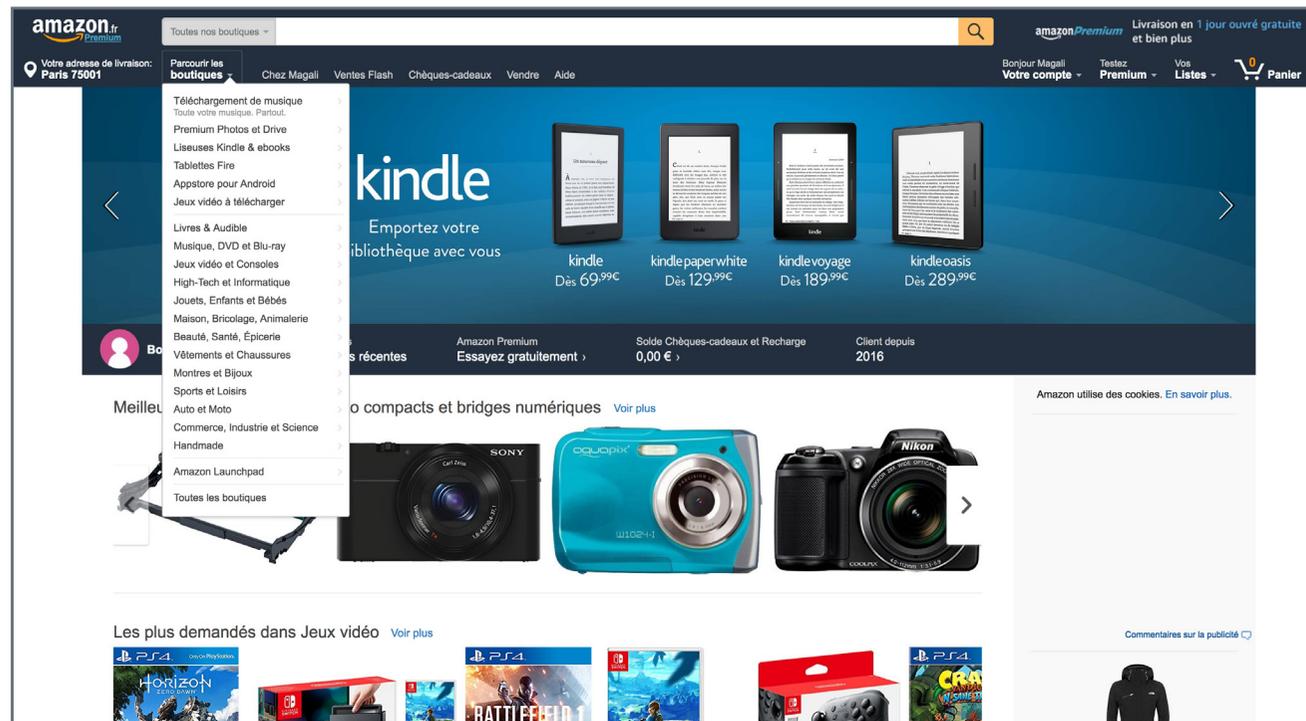
→ **amazon.com** = solution ergonomique menus par catégories ou MEGA MENUS



# Présentation de l'UX design

## Concept d'itération

→ **amazon.com** = moteur de recherche est mis en avant  
Un des principal chemin d'accès au produit



# Présentation de l'UX design

## Et alors, comment progresse-t'on ?...

- Regarder les principaux chemins d'accès au produit
- Observer le processus d'expérimentation de l'outil auprès des utilisateurs par le biais d'expérimentations en face du produit

# L'UX Design

**Le processus  
de conception : rappel**

# Les fondements de l'UX design

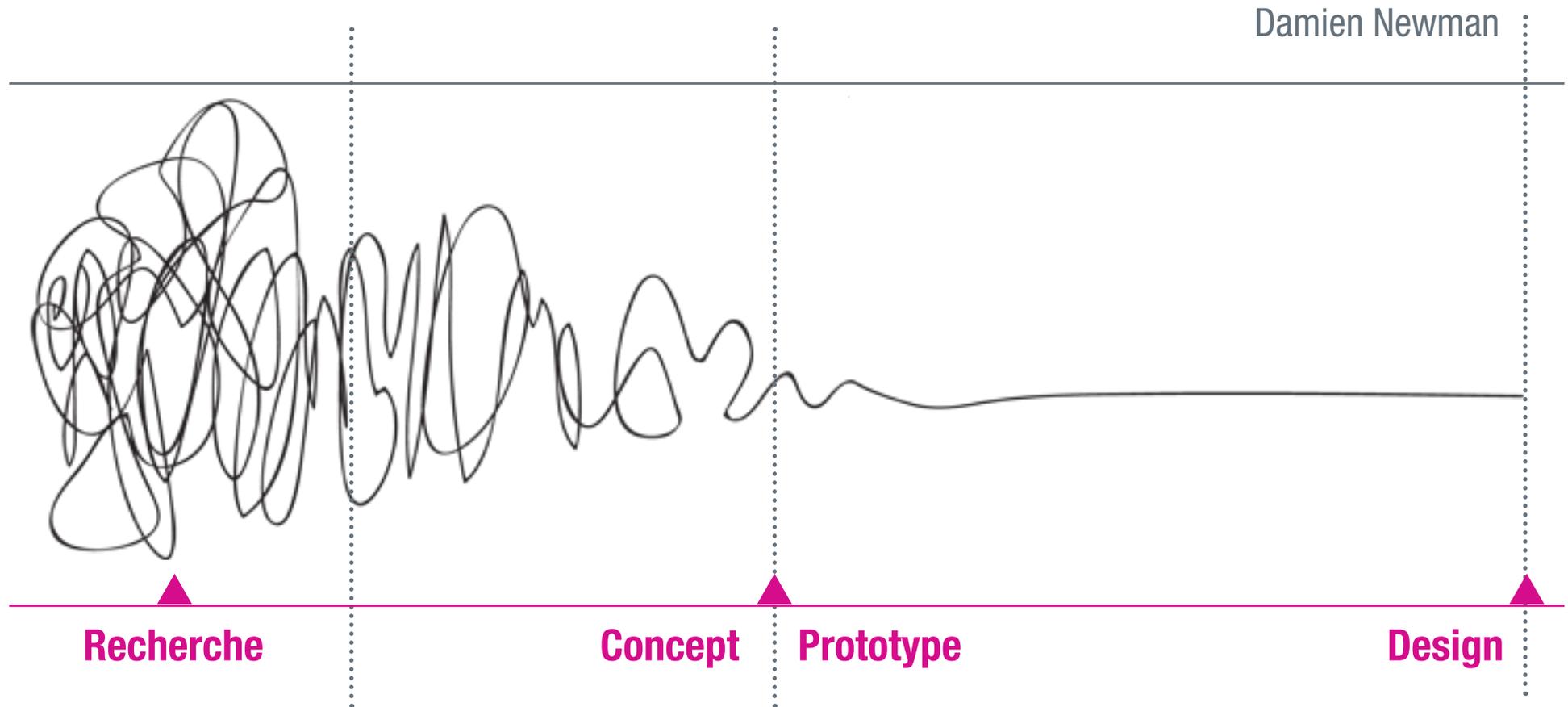
---



→ Design = dessin + dessein

# Les fondements de l'UX design

## Le processus de design : 4 phases successives



# Les fondements de l'UX design

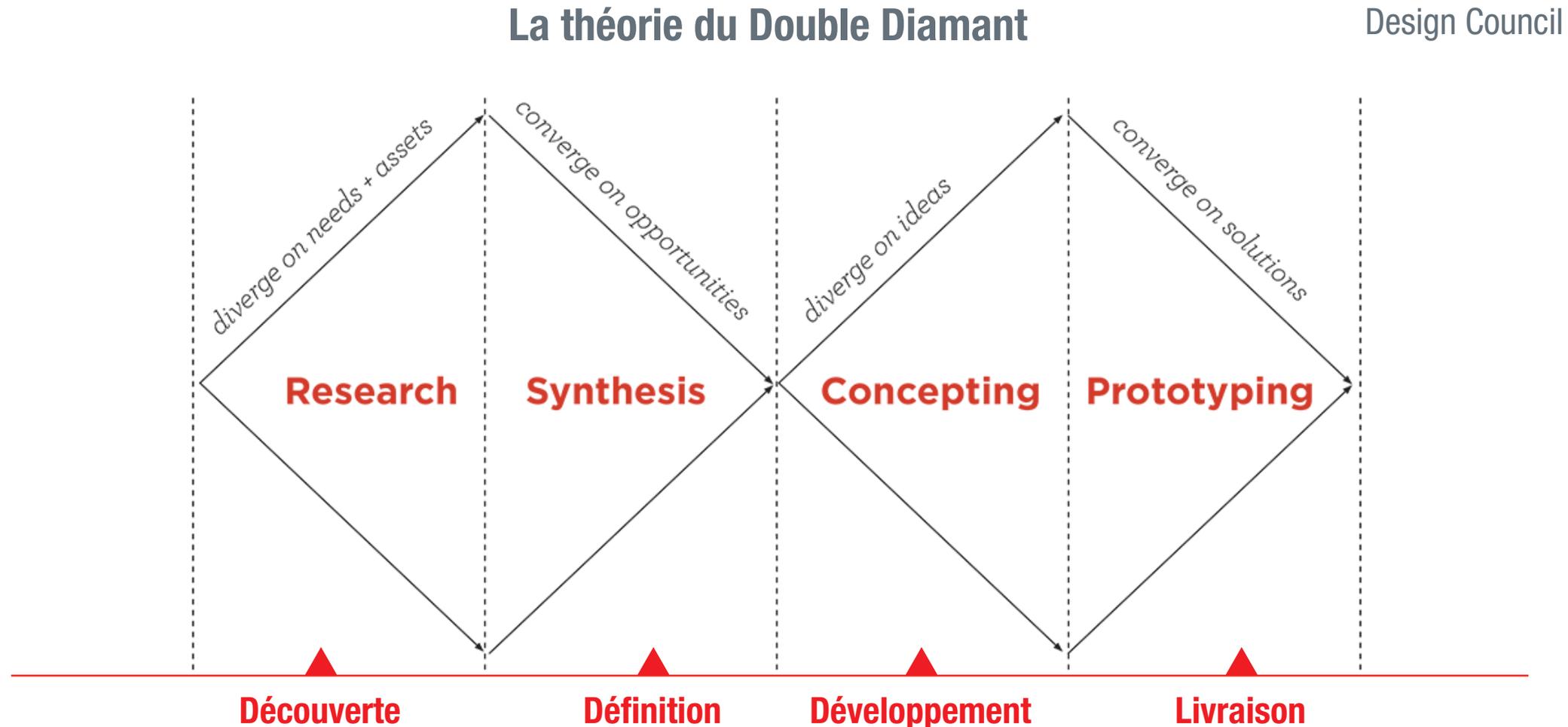
---

## **Le processus de conception** : 4 phases successives

- **Le processus de design peut sembler chaotique** car la tâche n'est pas aisée tant elle est faite de tâtonnements
- **Le déroulement peut donner une impression de désordre** car il échappe aux règles d'un plan rigoureux
- **Le design est un travail de recherche**, d'imagination, de prototype, de test

# Les fondements de l'UX design

## Le processus de design : 4 phases successives



# Les fondements de l'UX design

## L'apport de Jessie James Garrett = Années 2000

*[...] un site web est un produit en « self-service ».*

*Il n'existe pas de mode d'emploi à lire avant de le consulter, ni de séance de formation, ni de service consommateur pour servir de guide.*

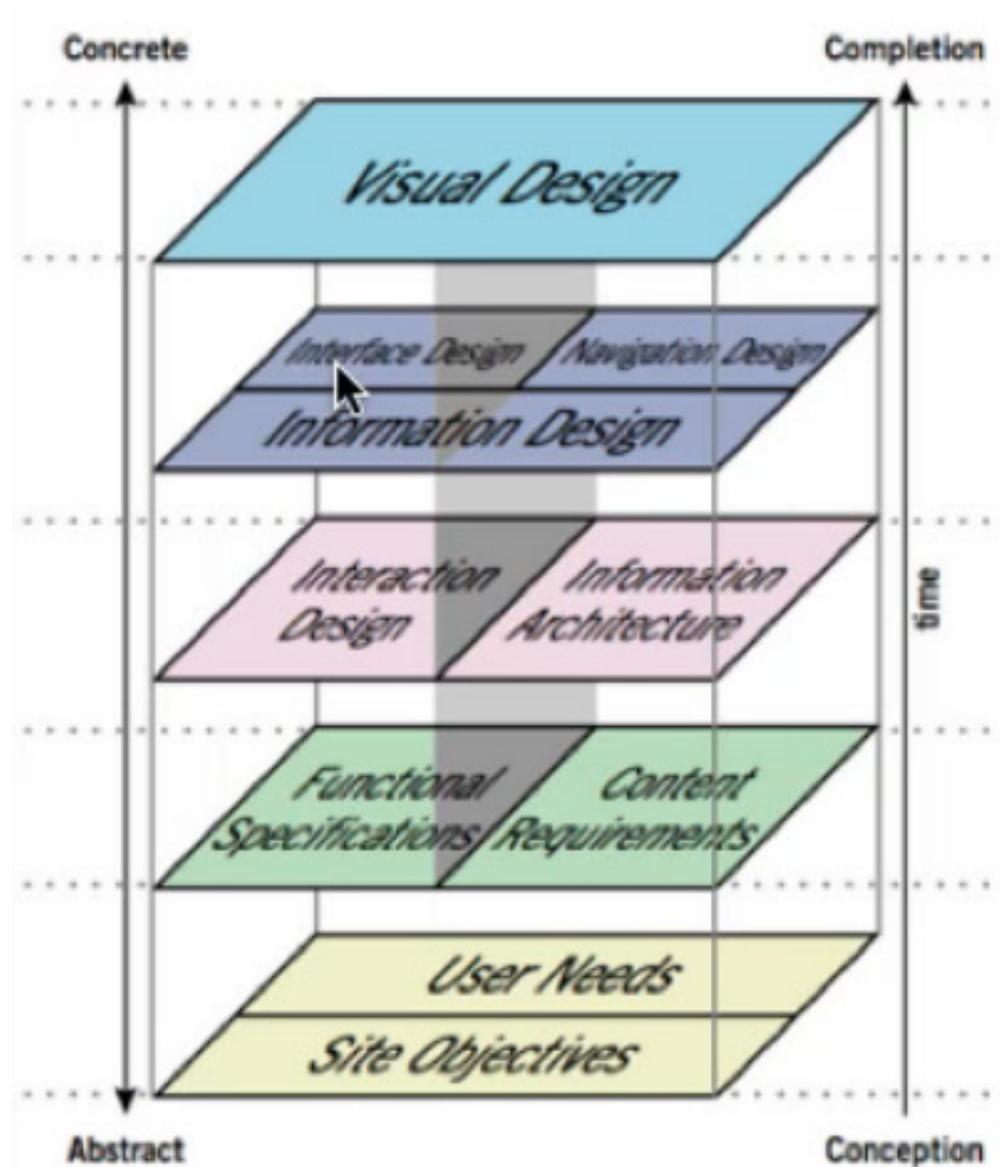
*L'utilisateur est seul devant le site et seules son intelligence et son expérience peuvent l'orienter.*

Jesse James Garrett

Les éléments de l'expérience utilisateur, 2002, Pearson



# Les fondements de l'UX design



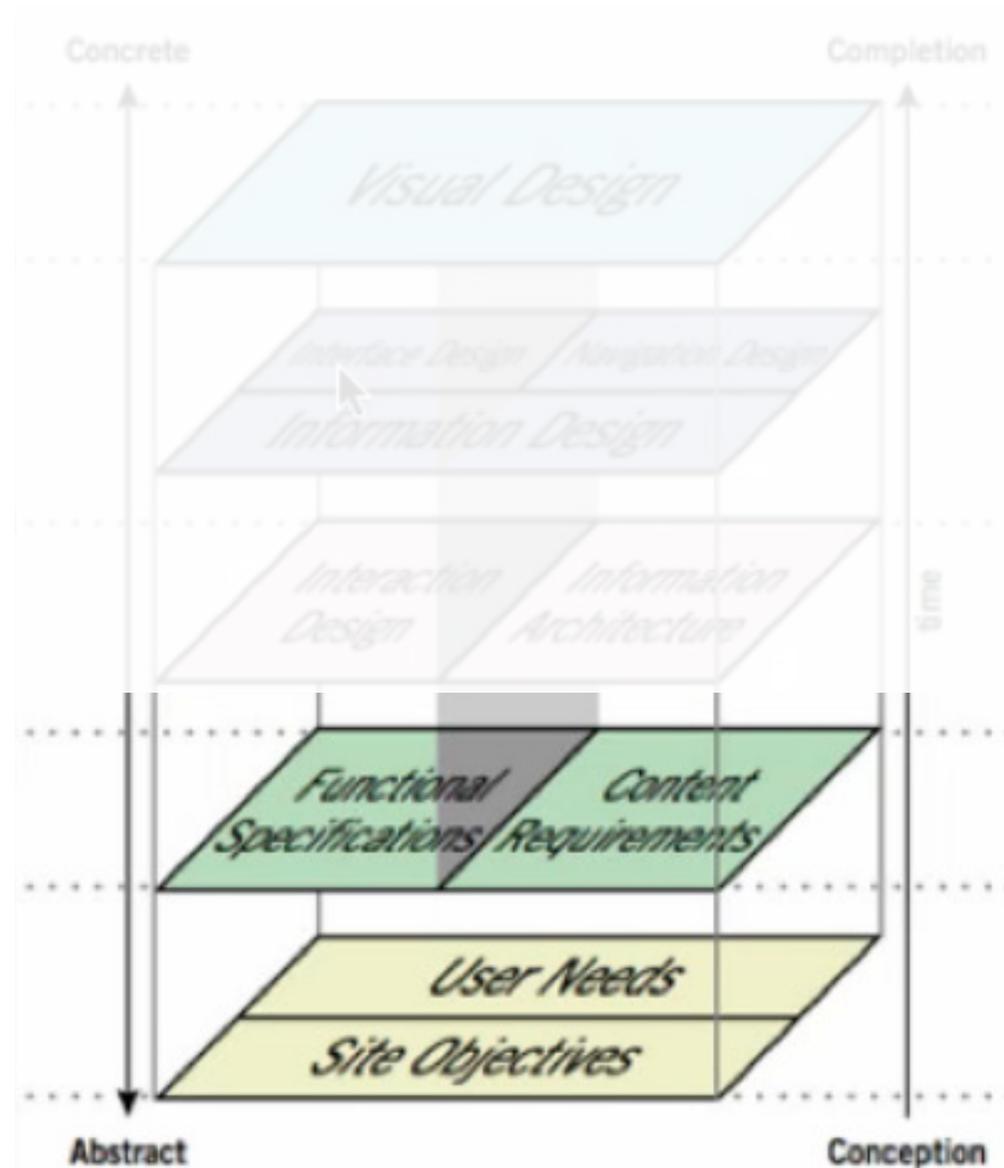
# Les fondements de l'UX design

→ Ces 4 grandes étapes distinctes se succèdent de façon logique selon Jessie James Garrett.

## Phase de découverte :

- Définition de la stratégie,
- Recherche utilisateur,
- Inventaire de contenu
- ...

Vise à collecter toutes les informations nécessaires pour établir la vision d'ensemble du projet et identifier les problèmes à résoudre.

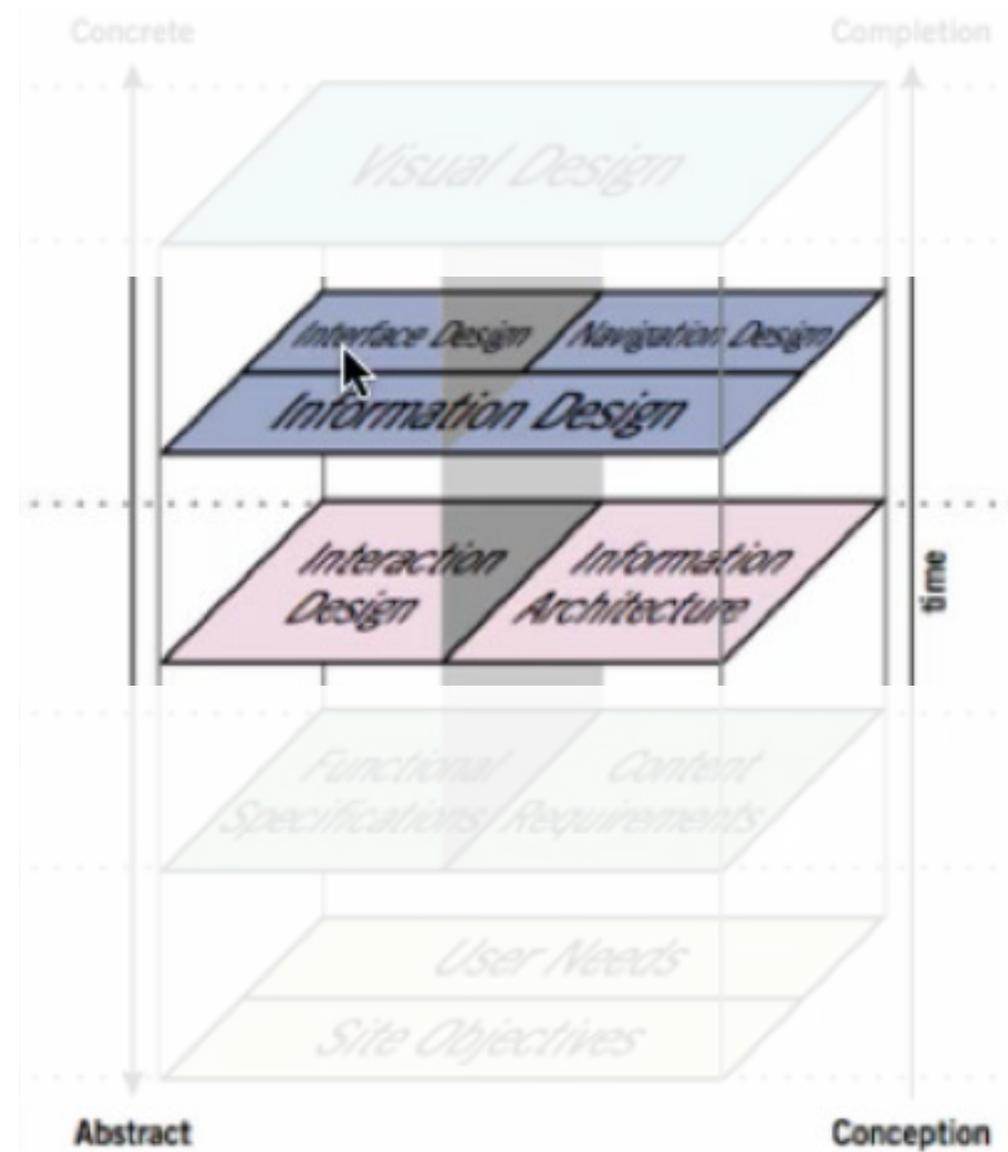


# Les fondements de l'UX design

## Phase de définition :

Fixe le périmètre du projet : fonctionnalités, contenu) à l'issue des séances suivantes :

- **Idéation** (collecte de données, génération d'idées),
- **Design d'interaction** (comportement des éléments interactifs, parcours, tunnels, ...),
- **Design d'interface** (mise en forme de l'écran),
- **Design d'information** (hiérarchie visuelle des éléments à l'intérieur de l'écran)



# Les fondements de l'UX design

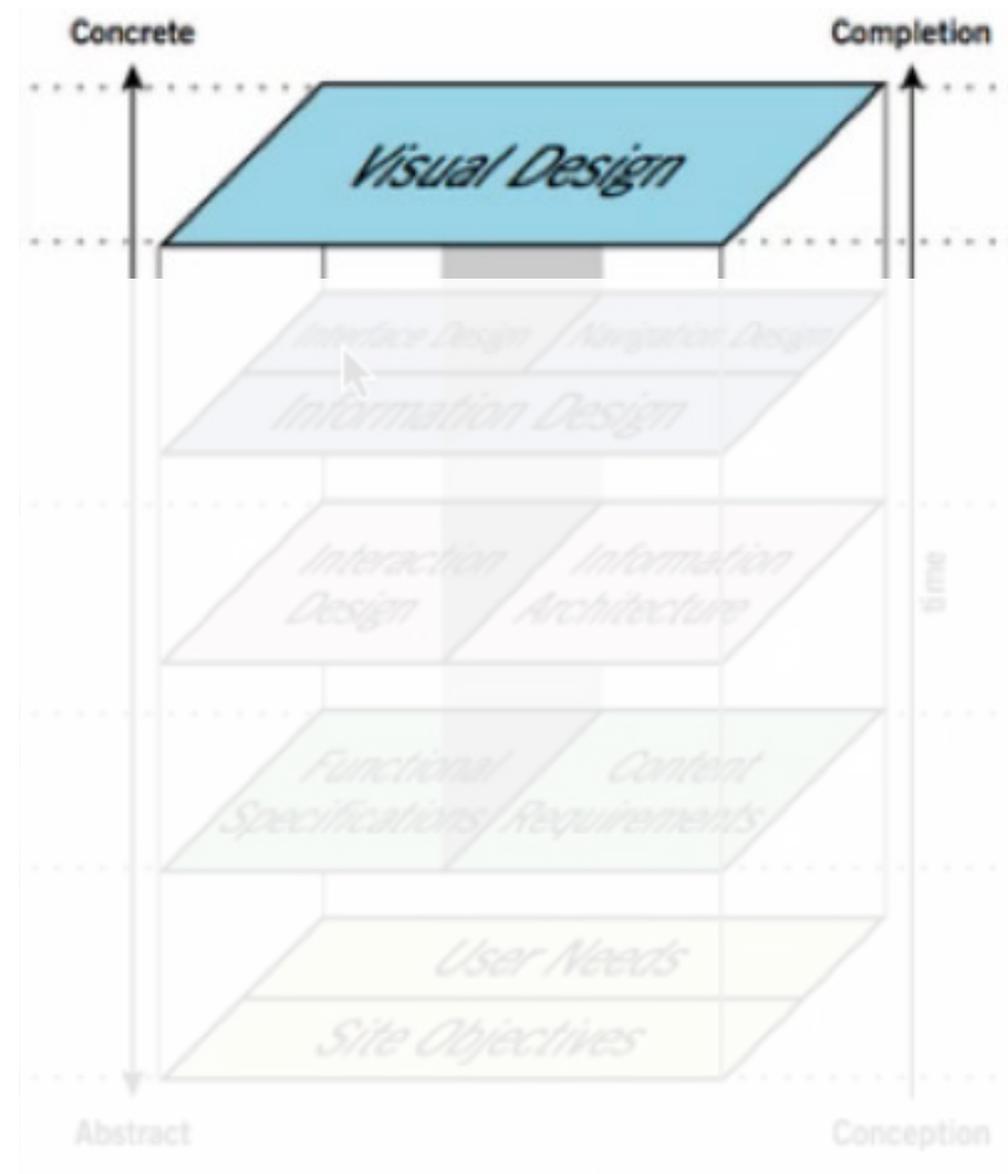
## Phase de prototypage :

Sert à réaliser, sous forme de maquettes, les solutions retenues à l'issue de la phase précédente.

→ Phase d'itération dédiée aux tests des prototypes et leur modification successive en fonction des retours utilisateurs.

## Phase de réalisation :

prototypes finaux, design graphique, développement

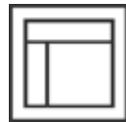


# Les fondements de l'UX design

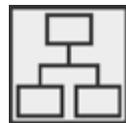
## 5 plans



**Surface** : rassemblons tout. Quelle est l'apparence du produit fini ?



**Squelette** : rendons les choses concrètes. Quels composants vont être à la disposition des utilisateurs ?



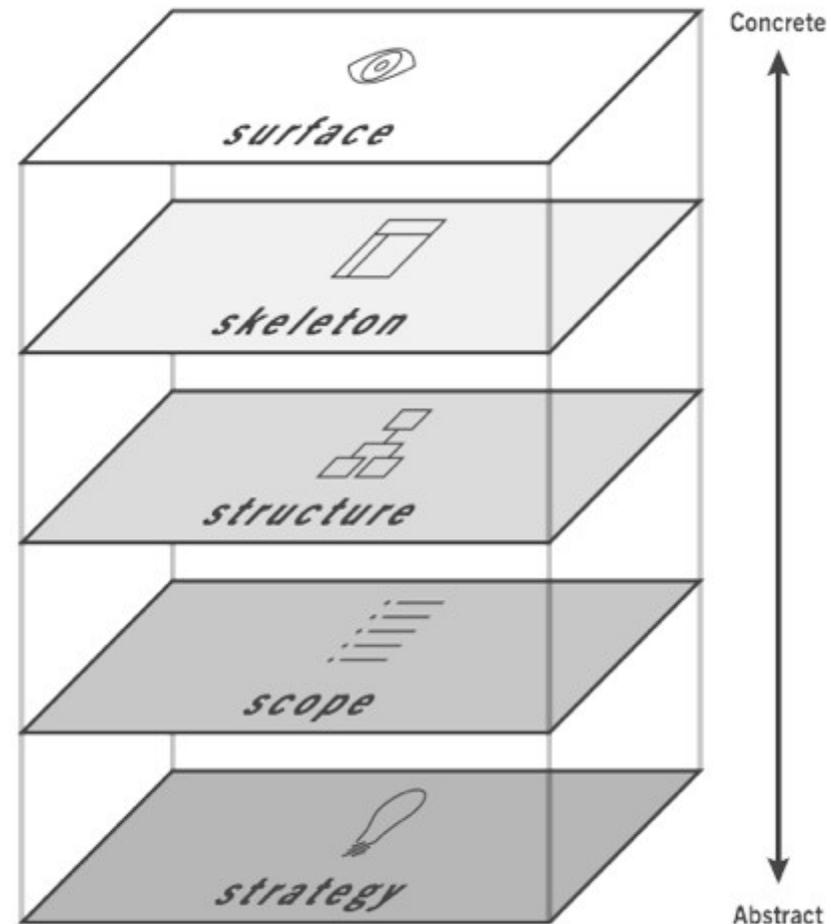
**Structure** : rassemblons les briques. Comment les différents éléments vont-ils se comporter et vivre ensemble ?



**Périmètre** : transformons la stratégie en recommandation. Quelles sont les fonctionnalités ?



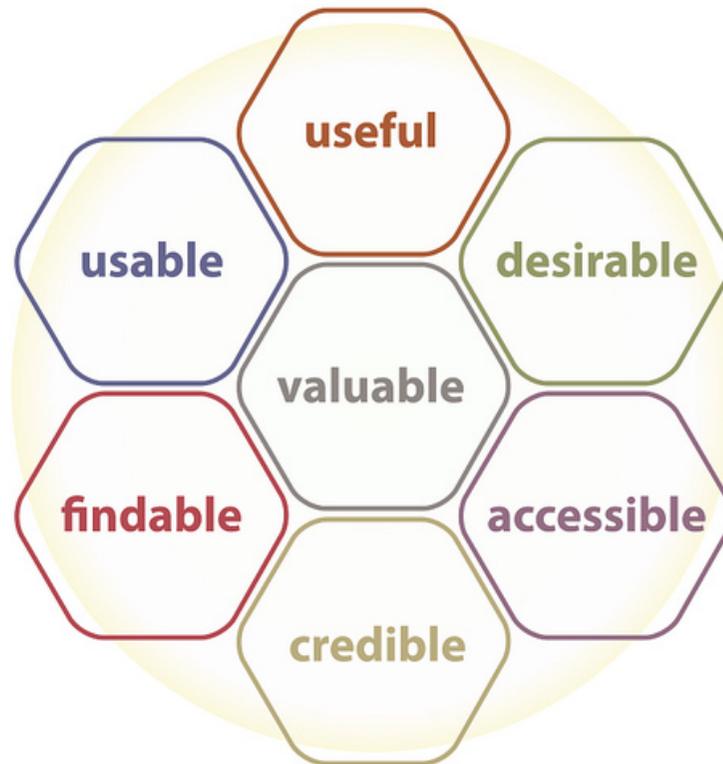
**Strategie** : que voulons-nous retirer du site ? Quel sont les besoins des utilisateurs ?



D'après J.J. Garrett, *The elements of user experiences*, 2003, New Riders

# Les fondements de l'UX design

## L'apport de Peter Morville



### Useful

Is it useful? Is search the right solution? Will it help our users achieve their goals? And, given the state of technology, should we revisit our goals? Can search be more?

### Usable

Is it easy to use with maximum efficiency and minimal error? Are there affordances for novice and expert searchers? Are there gentle slopes to support learning?

### Desirable

Is it satisfying to use? Does it make people want to search? Does it embody the values and identity of your brand? Does search leverage the power of emotional design?

### Findable

Can users find your site? Can they find their way around your site? Can they find your content despite your site? Is search aligned with search engine optimization?

### Accessible

Will it work for all users? Are features and results accessible to blind and visually impaired users? Can people search from a wide variety of platforms and browsers?

### Credible

Does the design inspire trust? Do the order and display of results convey authority? Will users believe that the top results are the best or most popular or most relevant?

### Valuable

What is the value of search? Does it build the bottom line or advance the mission? Is the user experience aligned with strategy? Can search confer competitive advantage?

### Eraserable

How do these qualities interact? Which are most and least important to search? What have we missed? Go ahead. Erase a few. Add your own. This is only a place to start.

# Les fondements de l'UX design

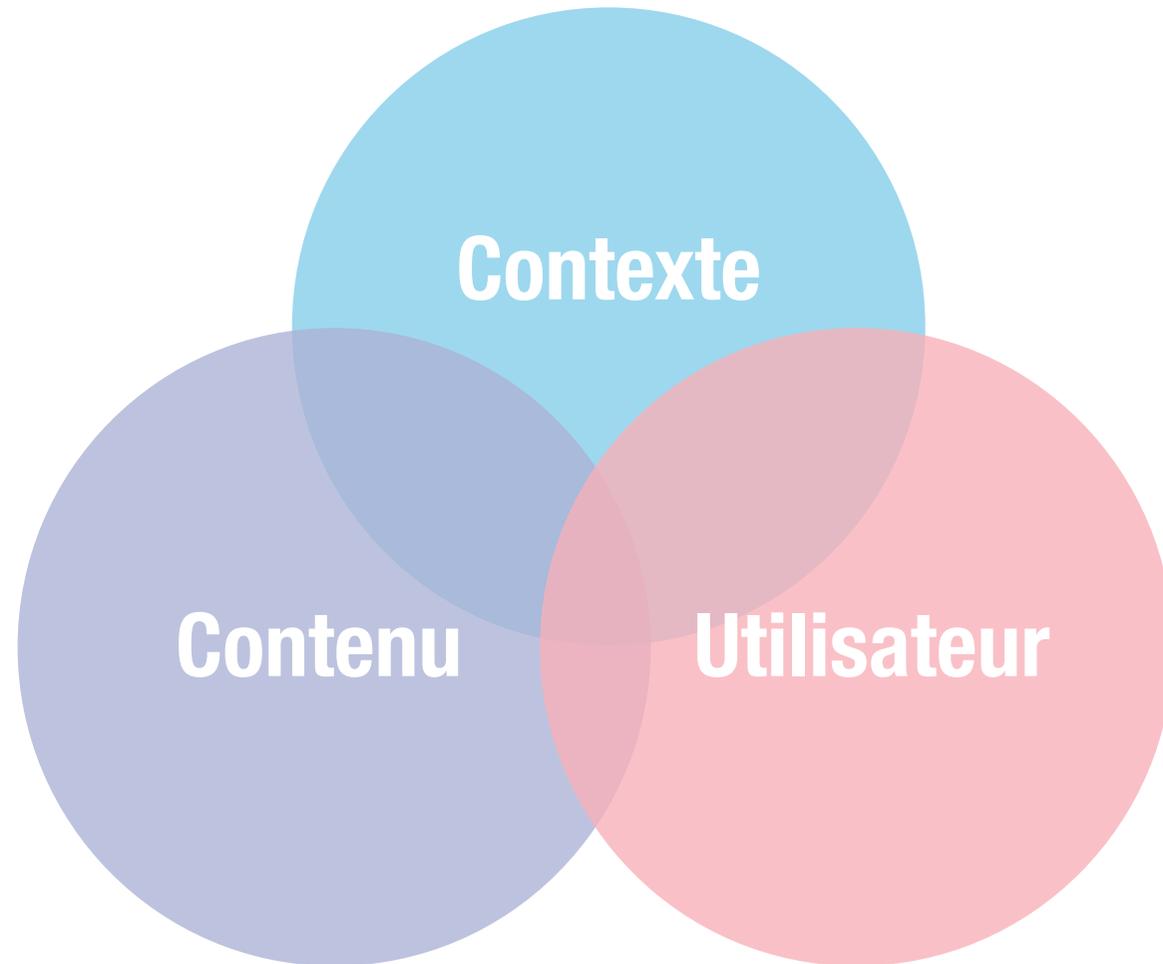
→ L'UX a pour but de rendre le produit :

- **Utile**... car toutes les fonctionnalités n'ont pas toujours leur place
- **Utilisable**... car le produit doit être facile à utiliser
- **Désirable**... car l'attrait visuel et émotionnel a beaucoup d'importance chez tout être humain
- **Navigable**... car on ne veut pas perdre son temps à chercher des éléments
- **Accessible**... pour les personnes ayant des handicaps
- **Crédible**... parcequ'une bonne UX renforce la qualité perçue du produit

# Les fondements de l'UX design

→ Les 3 piliers de l'UX design

Peter Morville



# Les fondements de l'UX design

- **Le contexte** : objectifs du projet, culture d'entreprise du commanditaire, ressources dédiées au projet.
- **L'utilisateur** : ses motivations, ses comportements, ses attentes, ses contextes d'utilisation.
- **Le contenu** :
  - L'information qui contient les media : textes, images, sons, vidéos, données, fichiers, ...
  - Les métadonnées : mots-clés, catégories, dates, auteur, ...
  - Le contenu généré par les utilisateurs

# L'UX Design



**En résumé**

# Les fondements de l'UX design

---

- **Démarche pragmatique** et pluridisciplinaire
- **Démarche tournée vers l'innovation** d'une monde toujours connecté
- **Puise ses racines dans le «design thinking»** et le **design de service**
- **Discipline apparue aux USA** il y a 15 ans et pratiquée dans le monde entier

# Les fondements de l'UX design

---

- **INNOVANT** = façon nouvelle et différente d'aborder les dispositifs numériques
- **EVOLUTIF** = remet en question les méthodes de travail au sein d'une entreprise
- **PERTURBATEUR** = bouleverse la perspective habituelle de penser un projet
- **PRAGMATIQUE** = révèle concrètement la façon dont les choses sont vécues par l'utilisateur

## Ce qu'il faut retenir sur l'UX

- **Comprendre les besoins** des utilisateurs (Recherche utilisateur)
- **Concevoir des solutions** qui répondent à ces besoins
- **Faire participer les utilisateurs** dans le processus de conception
- **Conduire des tests** avec les utilisateurs
- **Modifier la conception itérativement** tant que les tests ne sont pas satisfaisants

A large orange speech bubble with a white number '2' inside, centered on a dark blue background.

2

Gestion de l'UX en entreprise

# L'UX Design



**Bâtir une stratégie**

# Gestion de l'UX en entreprise

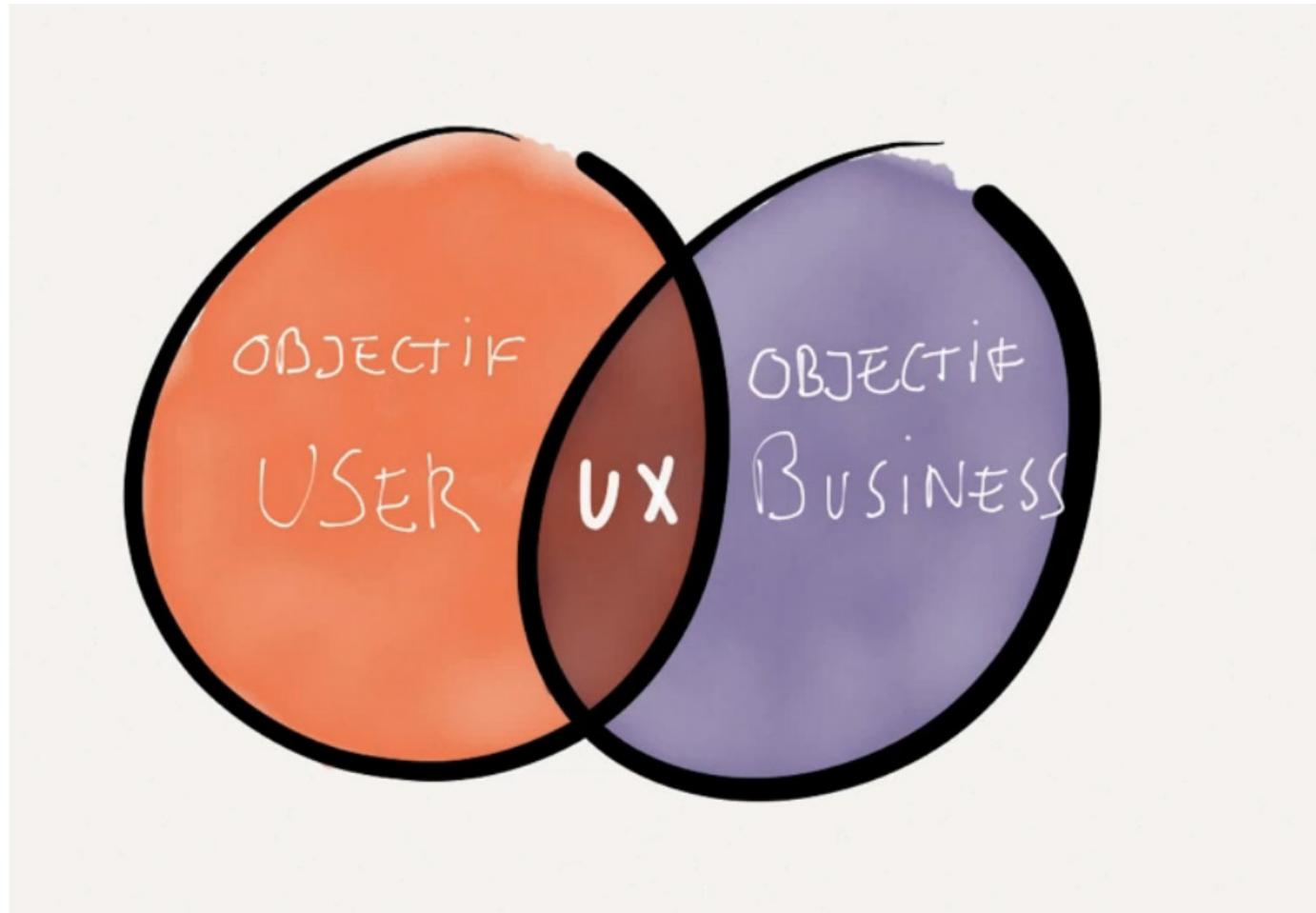


## Définition de la stratégie

- La stratégie est un **plan d'actions coordonnées** mis en oeuvre sur le moyen ou long terme par une entreprise pour atteindre ses objectifs commerciaux et marketing.
  - La stratégie est élaborée à partir de l'analyse des **forces et faiblesses du produit et d'une étude de son environnement** (voir SWOT)
  - **En plaçant l'utilisateur au centre du processus de conception** d'un projet on augmente considérablement les chances que le résultat final lui convienne et donc qu'il utilise le produit ou le service de l'entreprise.
- N'est ce pas là le désir de toute entreprise ?

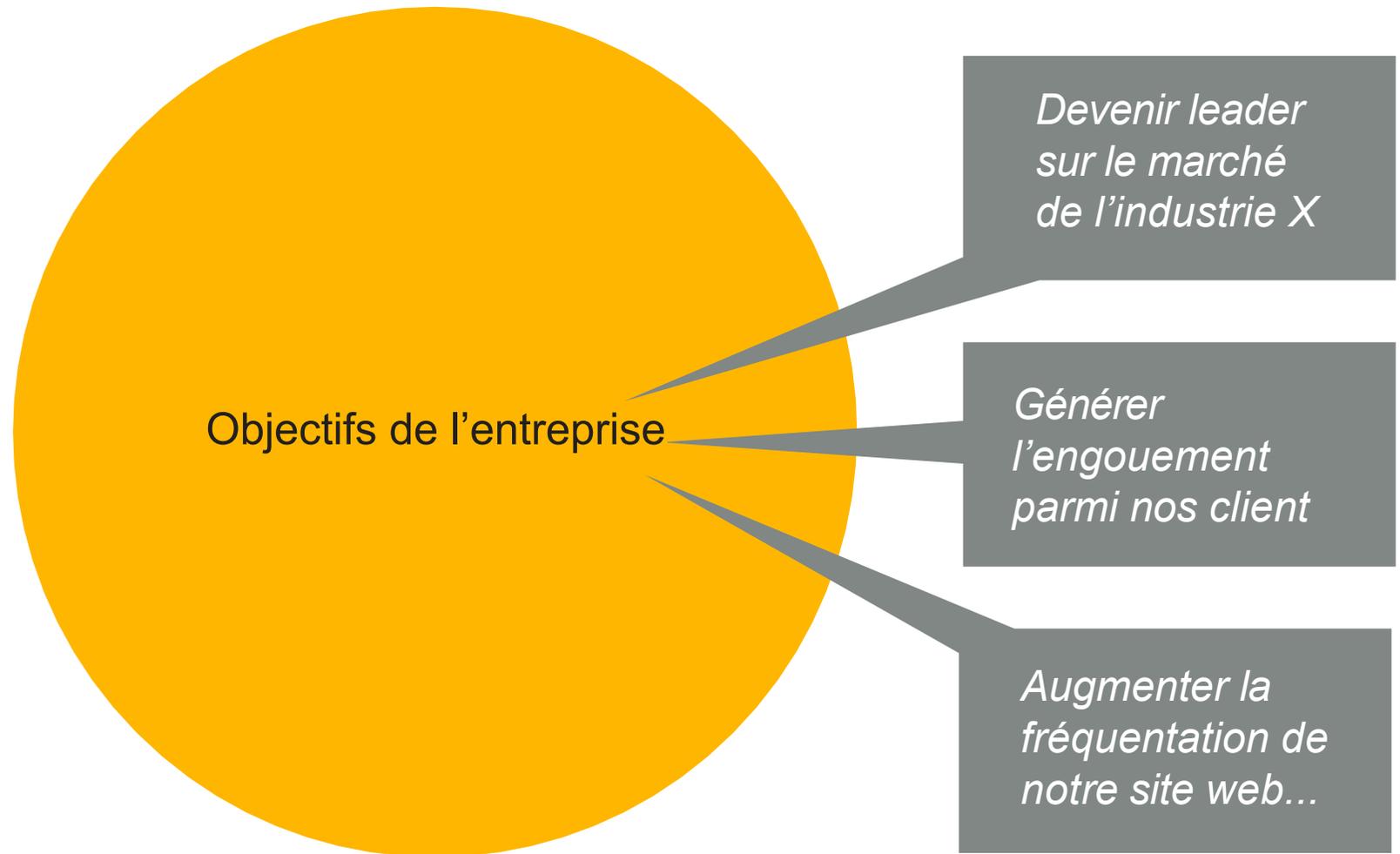
# Gestion de l'UX en entreprise

→ Objectifs utilisateurs et objectifs business



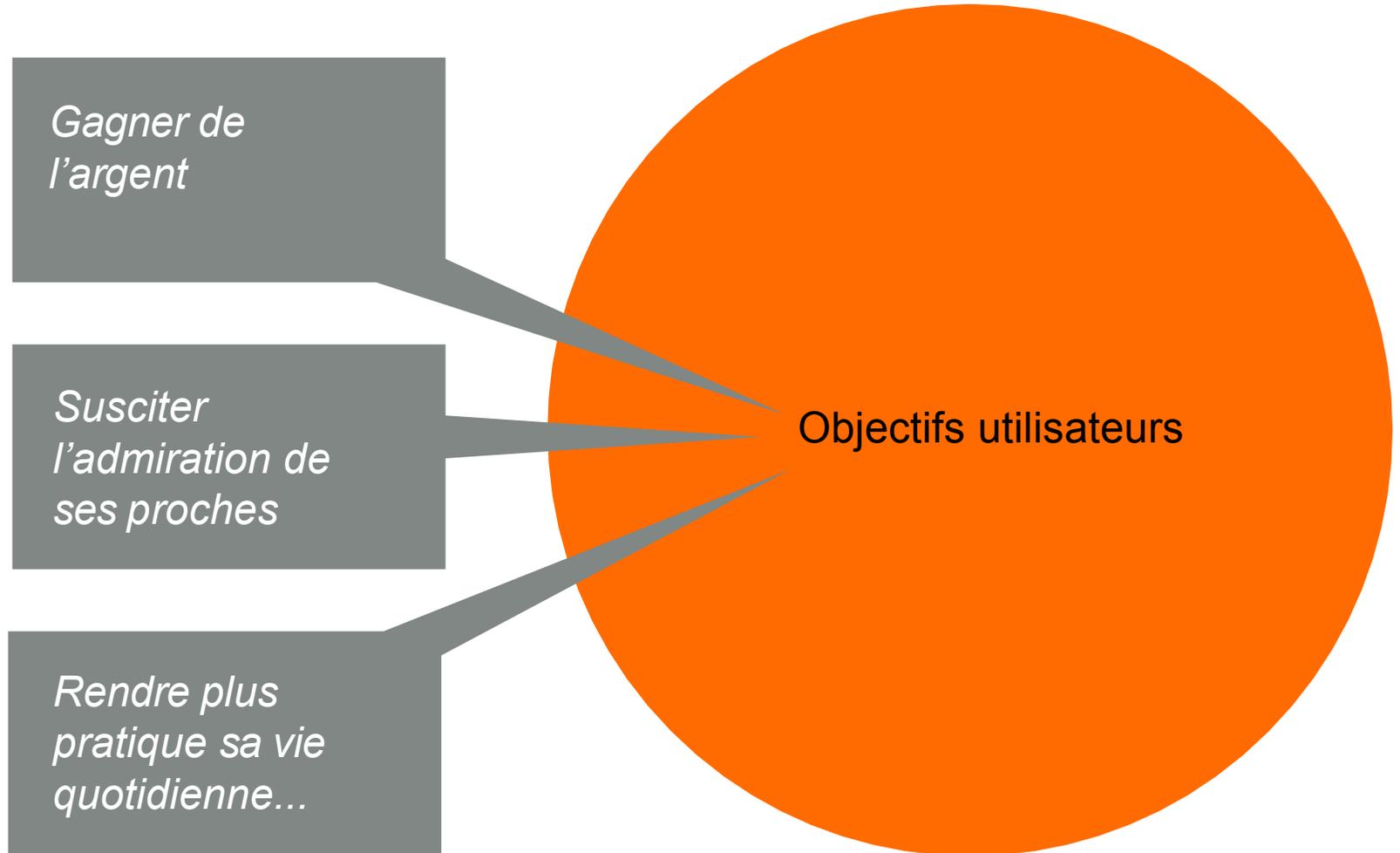
# Gestion de l'UX en entreprise

## → Objectifs business

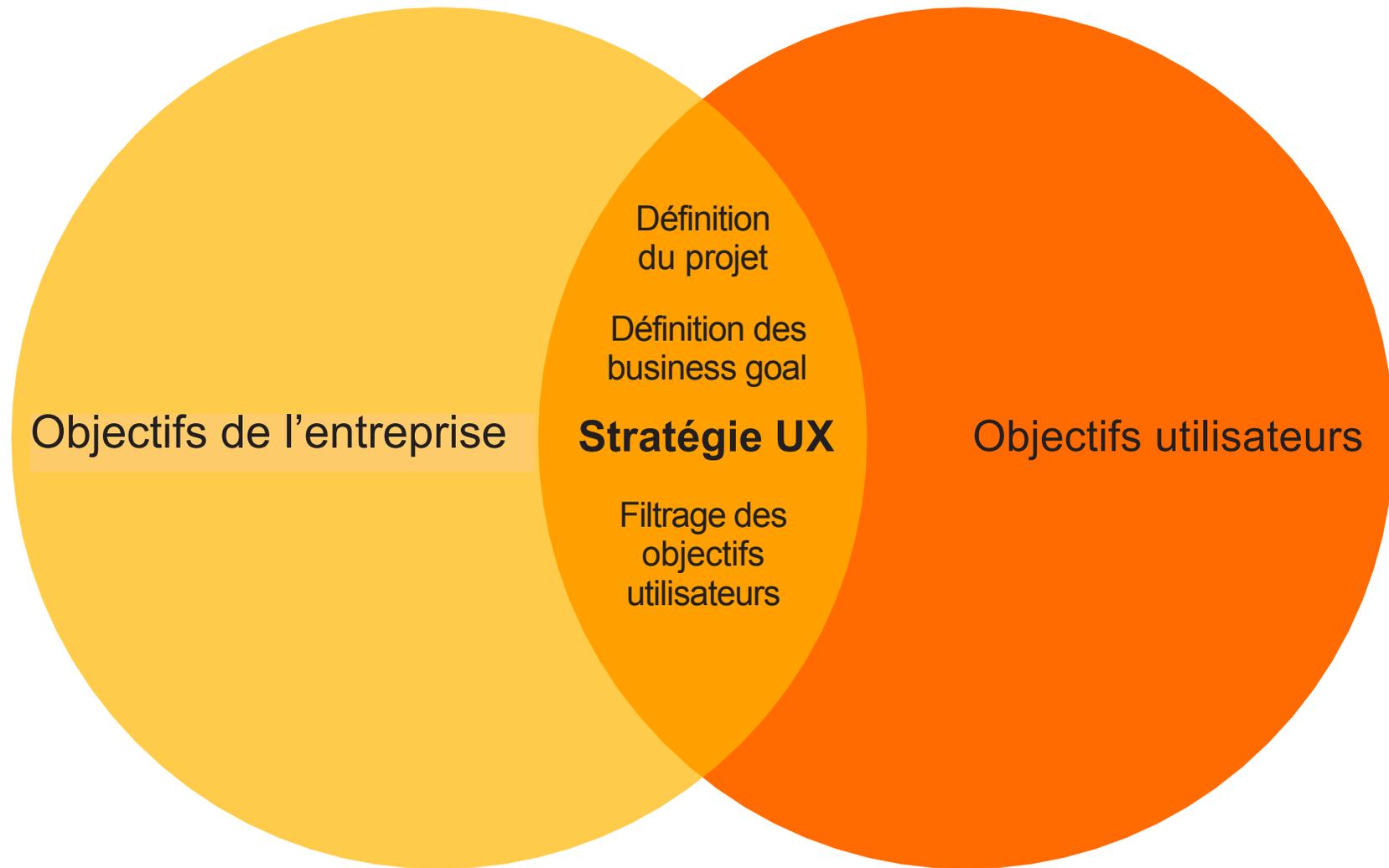


# Gestion de l'UX en entreprise

## → Objectifs utilisateurs

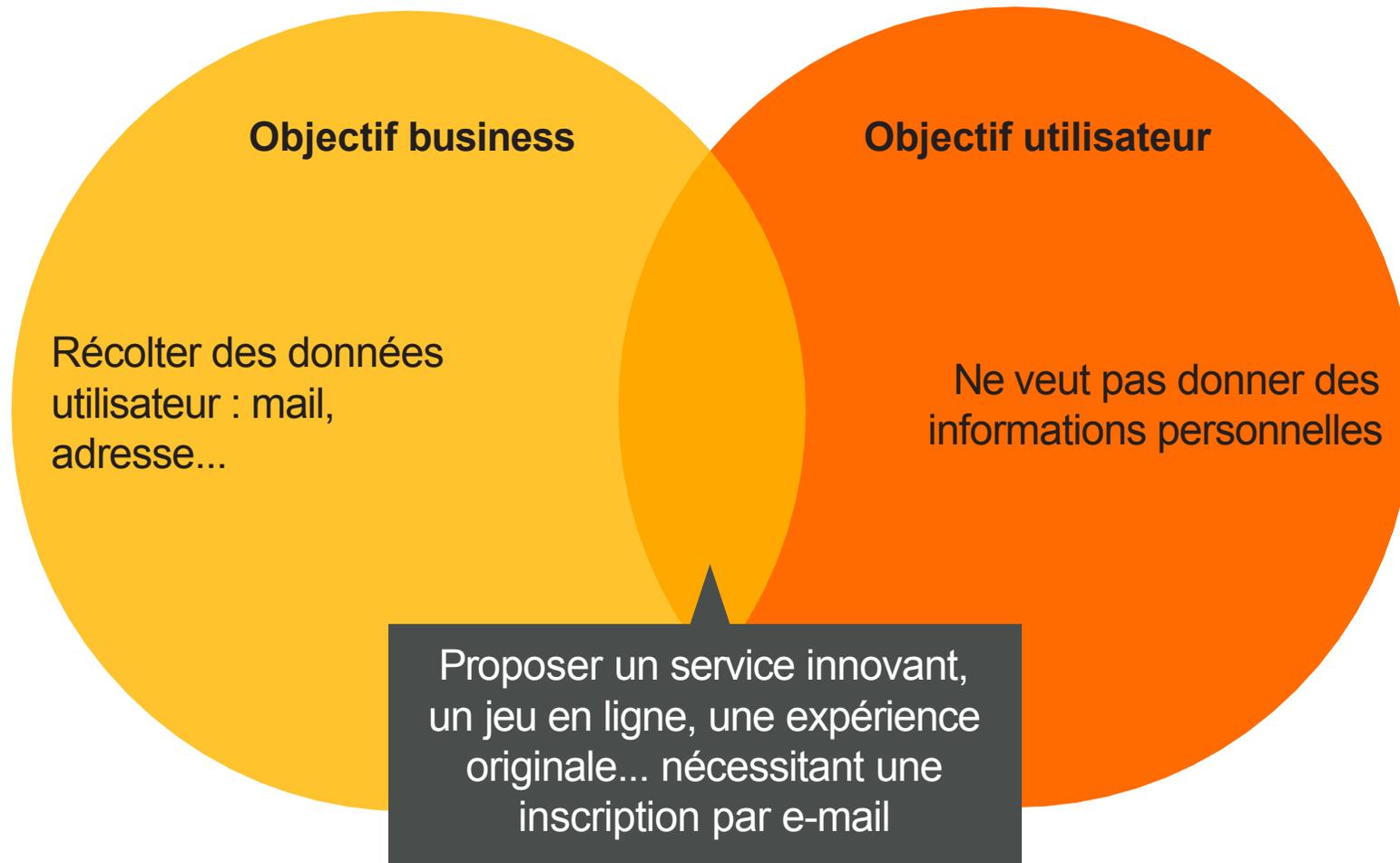


# Gestion de l'UX en entreprise



# Gestion de l'UX en entreprise

→ Résoudre la tension business - utilisateur



# Gestion de l'UX en entreprise

---

- Pour être persuasive, il faut s'assurer que la solution résolvant **la tension business / utilisateur** est en adéquation avec les besoins de l'utilisateur

# Gestion de l'UX en entreprise

- **La conception de l'expérience utilisateur intervient à un niveau stratégique,** alors que l'interface d'un site et/ou son amélioration ergonomique intervient au niveau opérationnel.
- Cela ne veut pas dire que l'une est meilleure que l'autre, simplement que **de nombreux choix de conception pourraient être facilités** / harmonisés avec un travail de modélisation de l'expérience utilisateur.
- **On fait tous de l'ux design sur un projet sans le savoir,** mais on se focalise souvent sur un aspect métier précis (l'ergonomie, le graphisme, le contenu, l'optimisation du code ...).
- **Mais l'utilisateur final est oublié** et est à des années lumières de tout cela.
- **Il raisonne de façon plus basique et souhaite parvenir à son objectif** en un minimum d'efforts, de la façon la plus simple et rapide possible !

## Enjeux

- Composer et connaître la culture de l'entreprise
- Faire comprendre que :
  - Process existant + UX + bénéfices < **ou** = coût du process existant
  - Nouveau process UX orienté + bénéfices < coût ancien process
- La mutation des process est souvent perçue comme une menace par l'entreprise

# Gestion de l'UX en entreprise

- L'UX est devenu un élément différenciant qui peut faire le succès d'un produit ou service.
  - Observez les entreprises comme APPLE, IBM, Amazon, etc.....
  - Elles ont vu leurs gains augmenter et leurs coûts se réduire considérablement en travaillant sur l'expérience utilisateur.
  - En amont, il est nécessaire d'identifier précisément le problème ou les points perfectibles avant de mettre un place une solution adaptée.

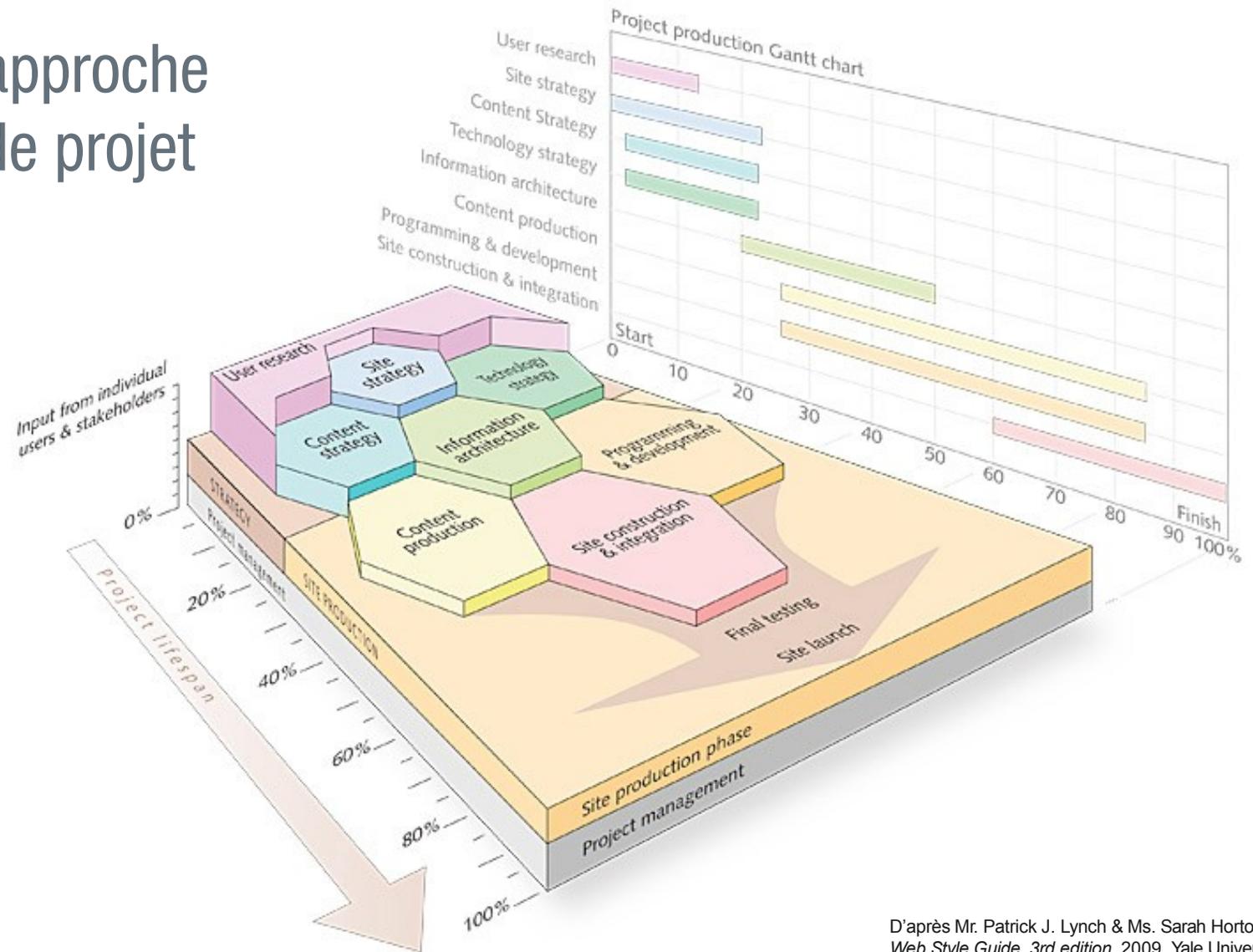
# L'UX Design



## **et la gestion de projet**

# Gestion de l'UX en entreprise

→ Une nouvelle approche de la gestion de projet

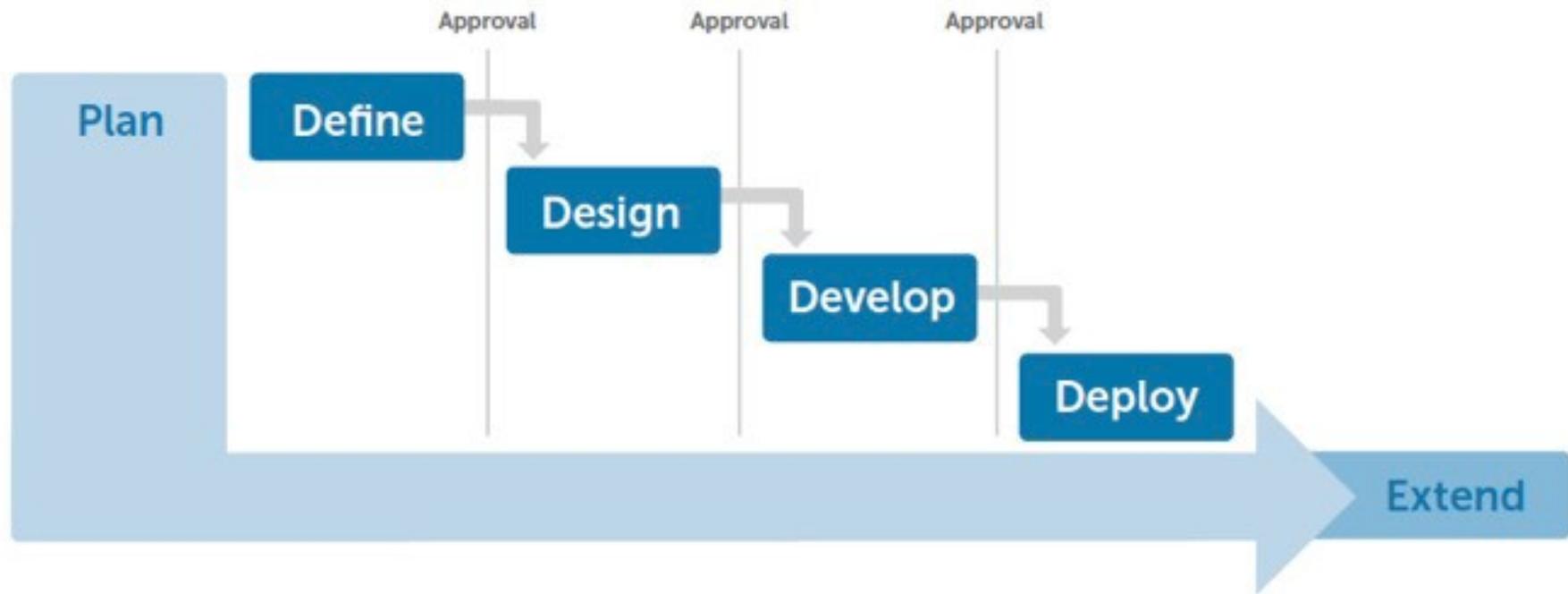


D'après Mr. Patrick J. Lynch & Ms. Sarah Horton, *Web Style Guide, 3rd edition*, 2009, Yale University Press

## Approche classique en cascade

# Gestion de l'UX en entreprise

## → L'approche en cascade



- Prévoir des **phases séquentielles** où il faut valider l'étape précédente pour passer à la suivante.

<http://www.access-dev.com/access-dev/la-gestion-de-projet-methodes-classiques-vs-methodes-agiles/>

# Gestion de l'UX en entreprise

---

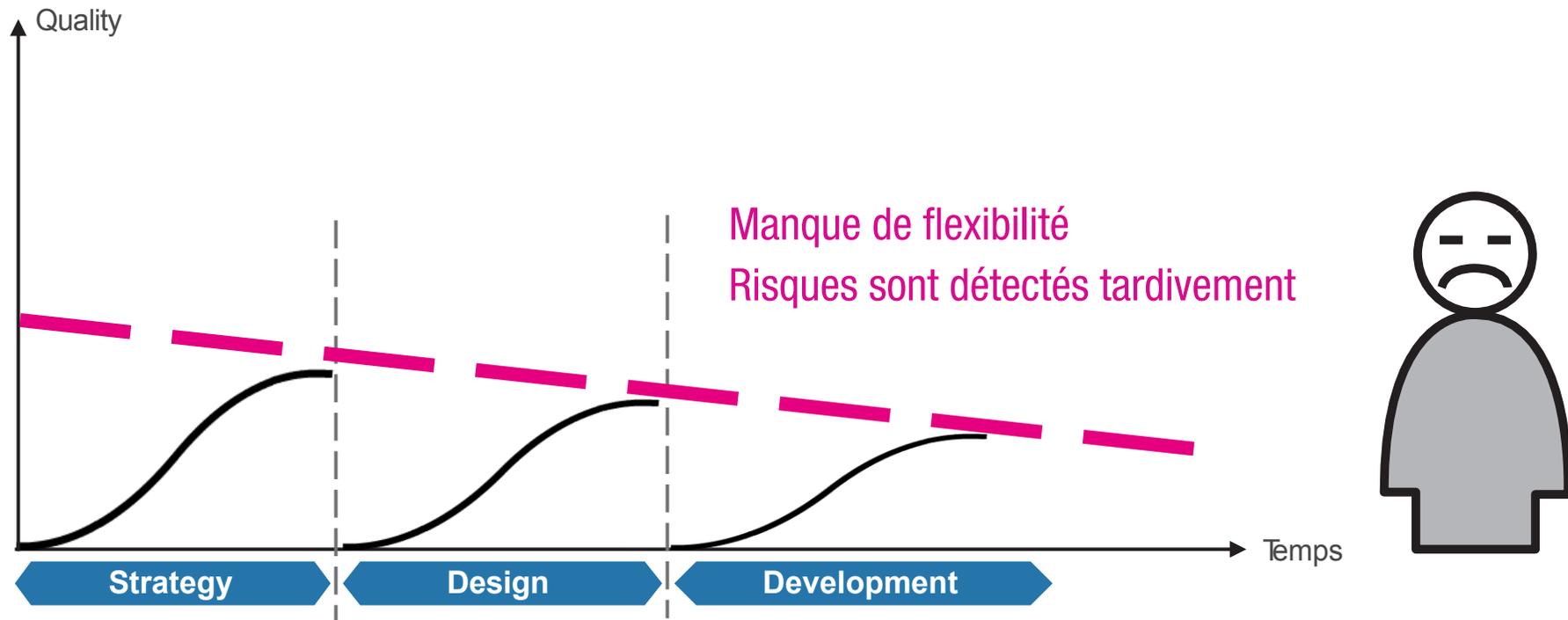
- **Le chef de projet doit alors s'engager sur un planning précis** de réalisation du projet en prévoyant des jalons de débuts et fins de phases ainsi que les tâches à effectuer.
- **Dans un cycle « en cascade » les risques sont détectés tardivement** puisqu'il faut attendre la fin du développement pour effectuer la phase de test.
- **Plus le projet avance, plus l'impact des risques augmente** : il sera toujours plus difficile et coûteux de revenir en arrière lorsqu'on découvre une anomalie trop tard...

# Gestion de l'UX en entreprise

- **Afin d'anticiper au mieux ces risques il est nécessaire de produire des documents très détaillés en amont** : recueil des besoins, cahier des charges, zoning, wireframe etc... qui seront validés par le client.
- **Mais ces documents restent théoriques et conceptuels jusqu'à ce que le dispositif soit testé dans des conditions réelles** : le client validera le contenu papier (conception, maquette, développement fonctionnalités etc...) mais sera toujours plus sensible à ce qu'il verra sur son écran.
- **Au final, du point de vue du client, c'est le chef de projet qui aurait dû anticiper ce problème** alors qu'il est impossible de tout prévoir à l'avance surtout dans un environnement instable qui évolue constamment où il y a sans cesse de nouvelles technologies qui font leur apparition.

# Gestion de l'UX en entreprise

## → Déperdition de la qualité dans une approche en cascade



- **Il faut tout faire bien du premier coup** car elle ne peut pas permettre de retours en arrière. Une décision ou un problème rencontré dans une phase peuvent remettre en cause partiellement ou totalement les phases précédentes validées.

## Par conséquent...

- Comment peut-on augmenter la satisfaction du client en facilitant la gestion de projet et en améliorant la qualité de développement ?
- Comment mieux s'adapter aux imprévus du projet ?
- Les méthodes dites « agiles » vont nous permettre de répondre à toutes ces questions.

## Approche agile

# Gestion de l'UX en entreprise

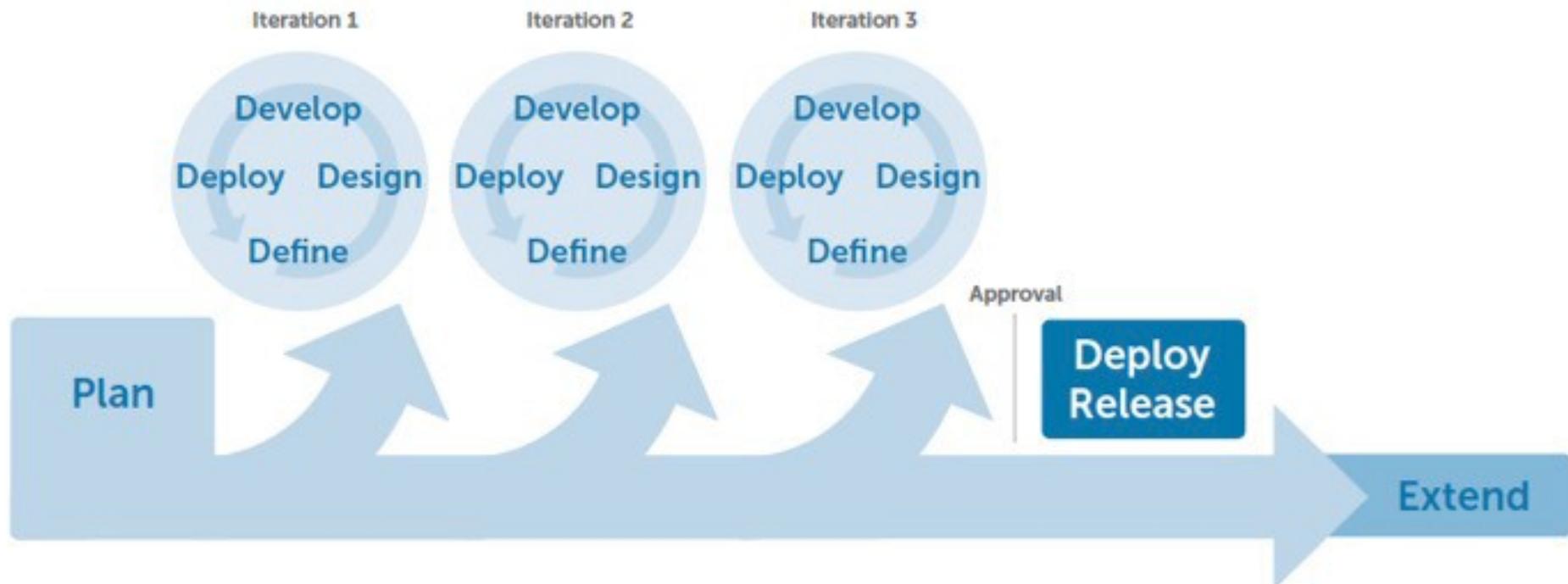
## → Historique de la méthode agile :

- 17 experts en développement logiciel se sont réunis afin de mettre au point ces méthodes suite à un taux d'échec important des projets observés dans les années 90.
- Ce rassemblement a donné naissance à un *Manifeste* définissant **4 valeurs** :
  - Les individus et leurs interactions avant les processus et les outils
  - Des fonctionnalités opérationnelles avant la documentation
  - Collaboration avec le client plutôt que contractualisation des relations
  - Acceptation du changement plutôt que conformité aux plans

# Gestion de l'UX en entreprise

→ Approche agile > USA - 2001

Laisse la place aux imprévus  
Impossible de tout prévoir à l'avance



# Gestion de l'UX en entreprise

---

- Les méthodes agiles utilisent un principe de **développement itératif** qui consiste à découper le projet en plusieurs étapes qu'on appelle « **itérations** ».
- **Itérations = mini-projets** définis avec le client détaillant les différentes fonctionnalités qui seront développées en fonction de leur priorité.
- Le chef de projet établit alors un **macroplanning** correspondant aux tâches nécessaires pour le développement de ces fonctionnalités.

# Gestion de l'UX en entreprise

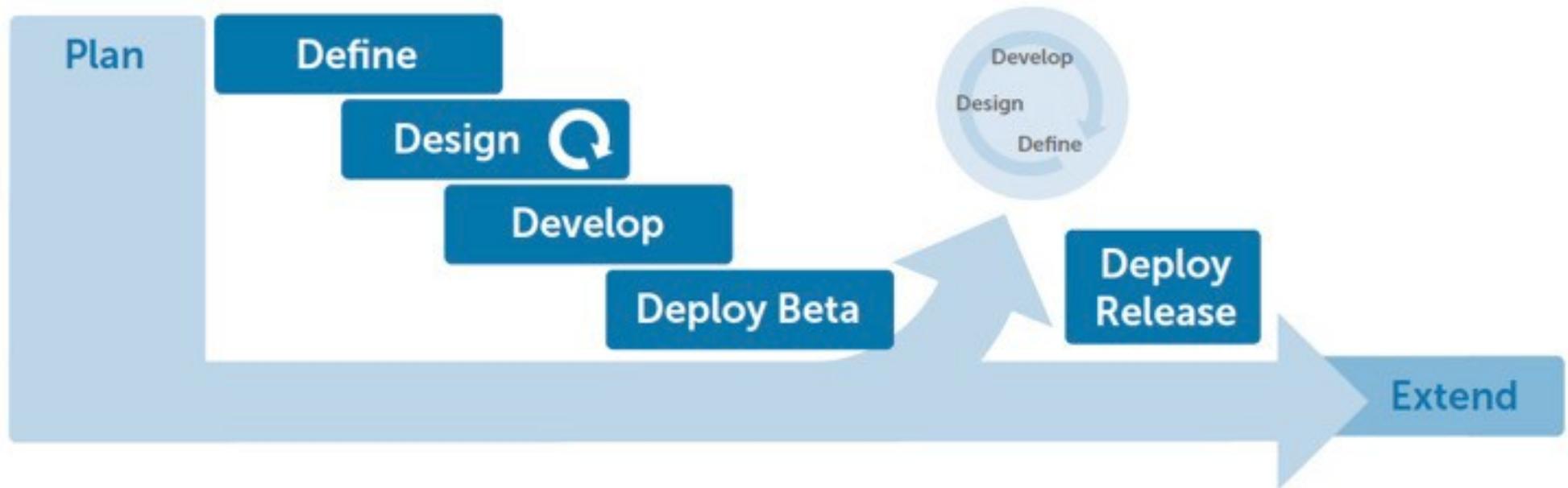
## → Avantages du développement itératif :

- **Meilleure qualité de la communication** : l'utilisateur a la possibilité de clarifier ses exigences au fur et à mesure
- **Meilleure visibilité** : Le client a eu meilleure visibilité sur l'avancement des travaux
- **Meilleur contrôle de la qualité** : les tests sont effectués en continu
- **Meilleure détection des risques** : les risques sont détectés plus tôt
- **Motivation et confiance de l'équipe** : satisfaction d'atteindre un objectif fixé
- **Contrôle des coûts** : le projet peut être arrêté s'il n'y a plus de budget

## Lean UX

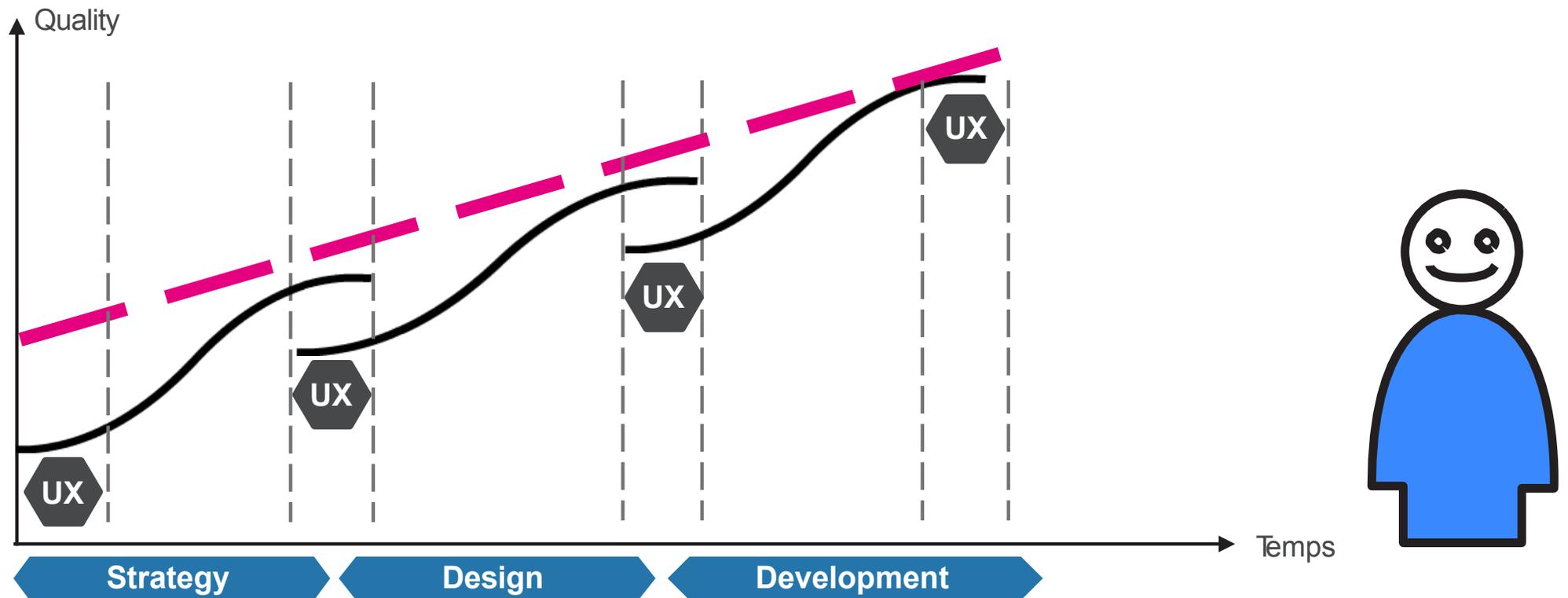
# Gestion de l'UX en entreprise

→ Approche hybride pragmatique ou lean UX

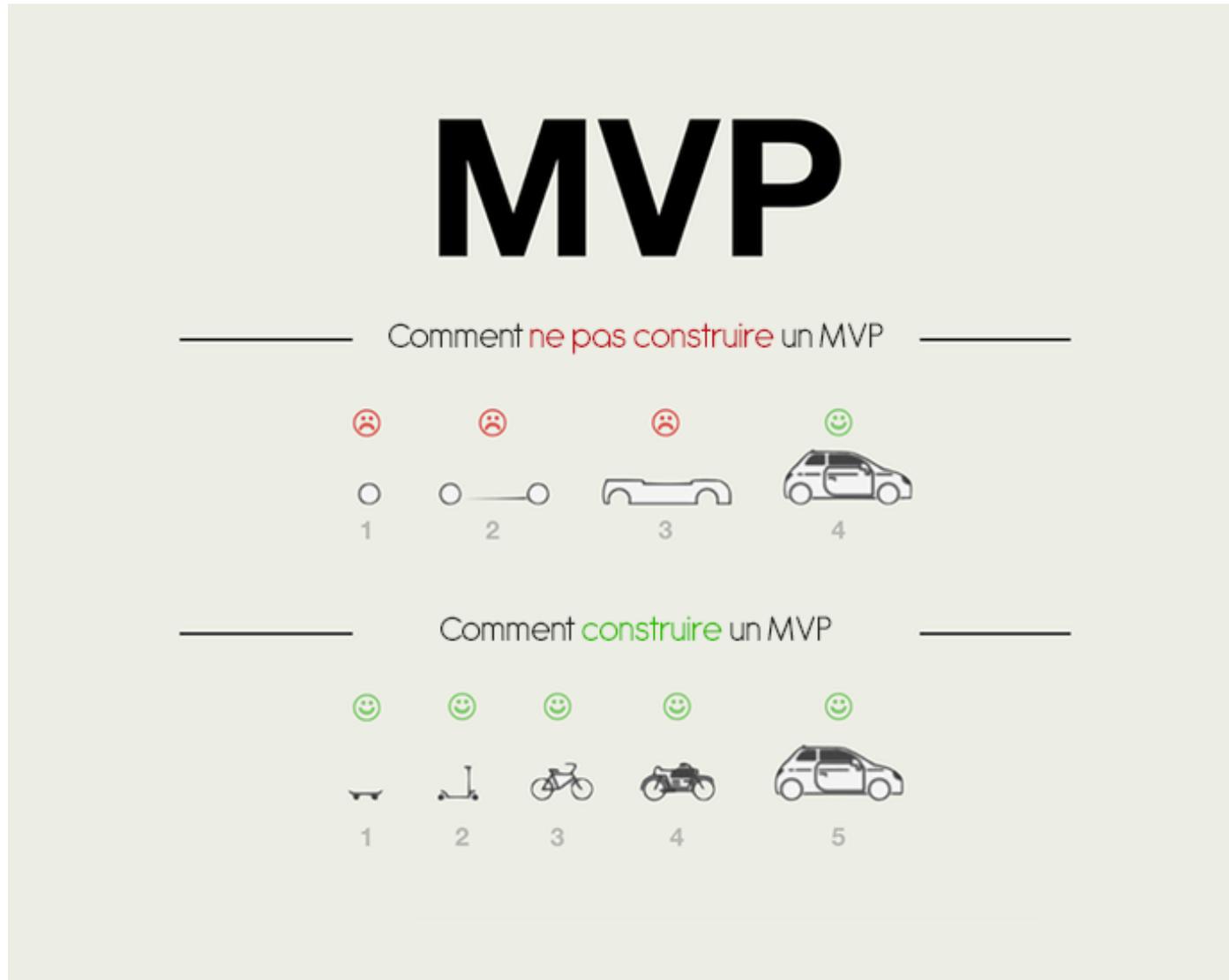


# Gestion de l'UX en entreprise

→ Augmentation de la qualité dans une approche hybride pragmatique



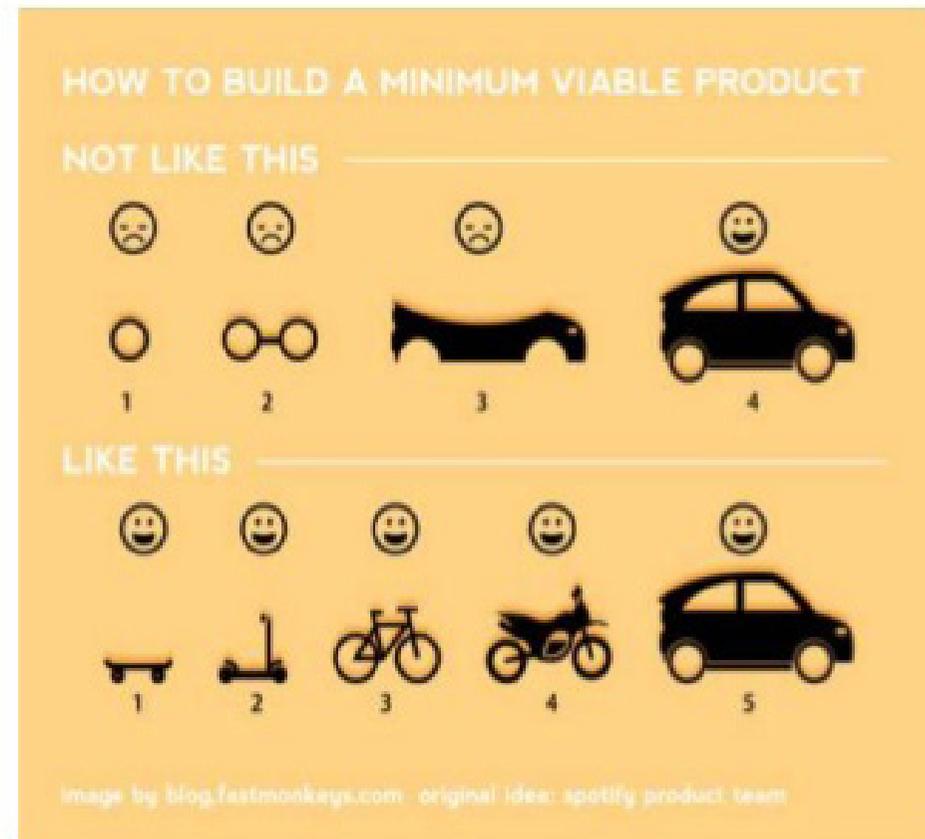
# Gestion de l'UX en entreprise



# Gestion de l'UX en entreprise

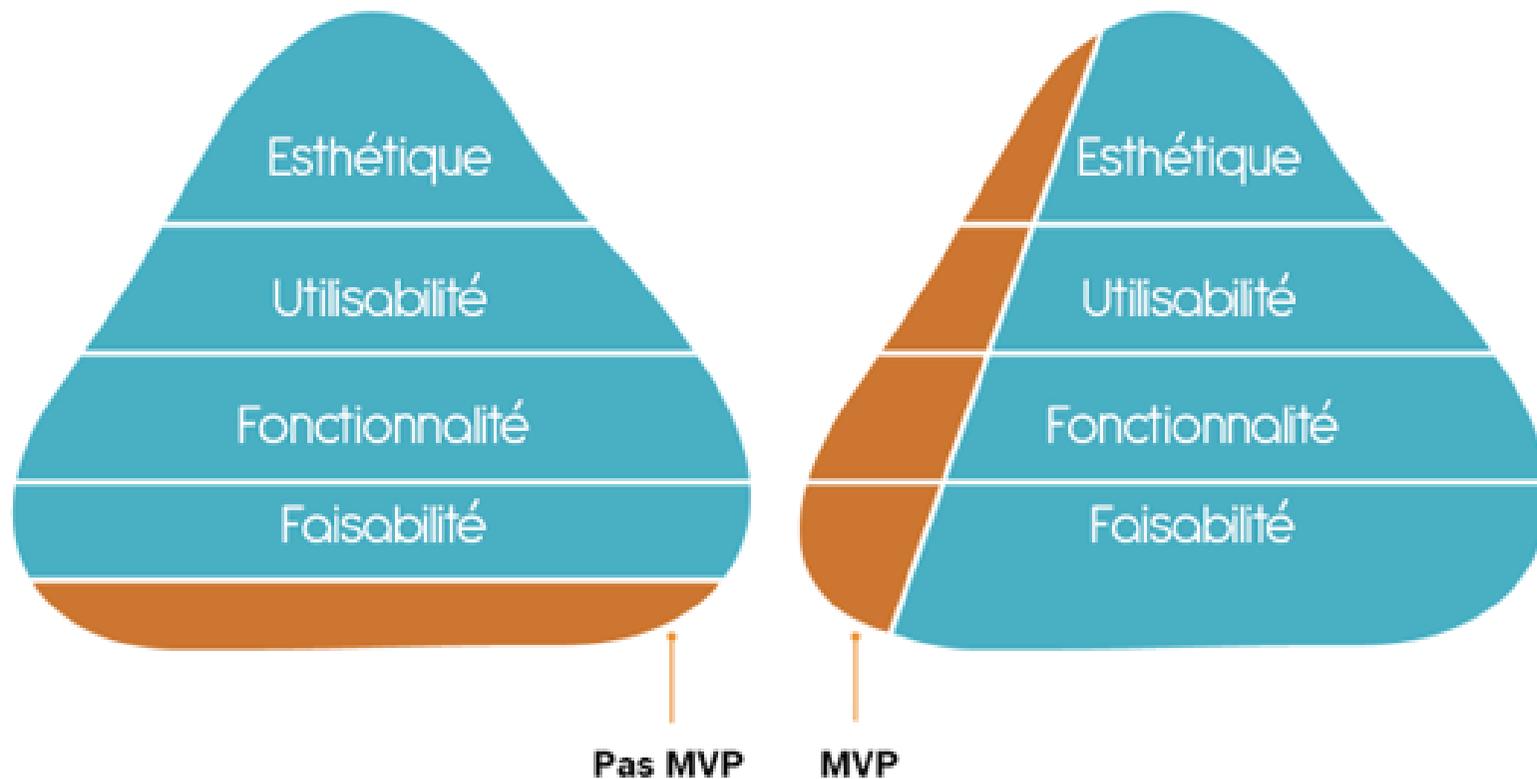
## MVP : Produit Minimum Viable

- **Quelles sont les hypothèses ?**
  - Fonctionnalités indispensables
  - Intérêts pour le client
- **Prototype à réaliser**
  - Produit / service
  - Peut contenir des erreurs / bugs
- **Valider avec une communauté restreinte**
  - Interview
  - Atelier de présentation



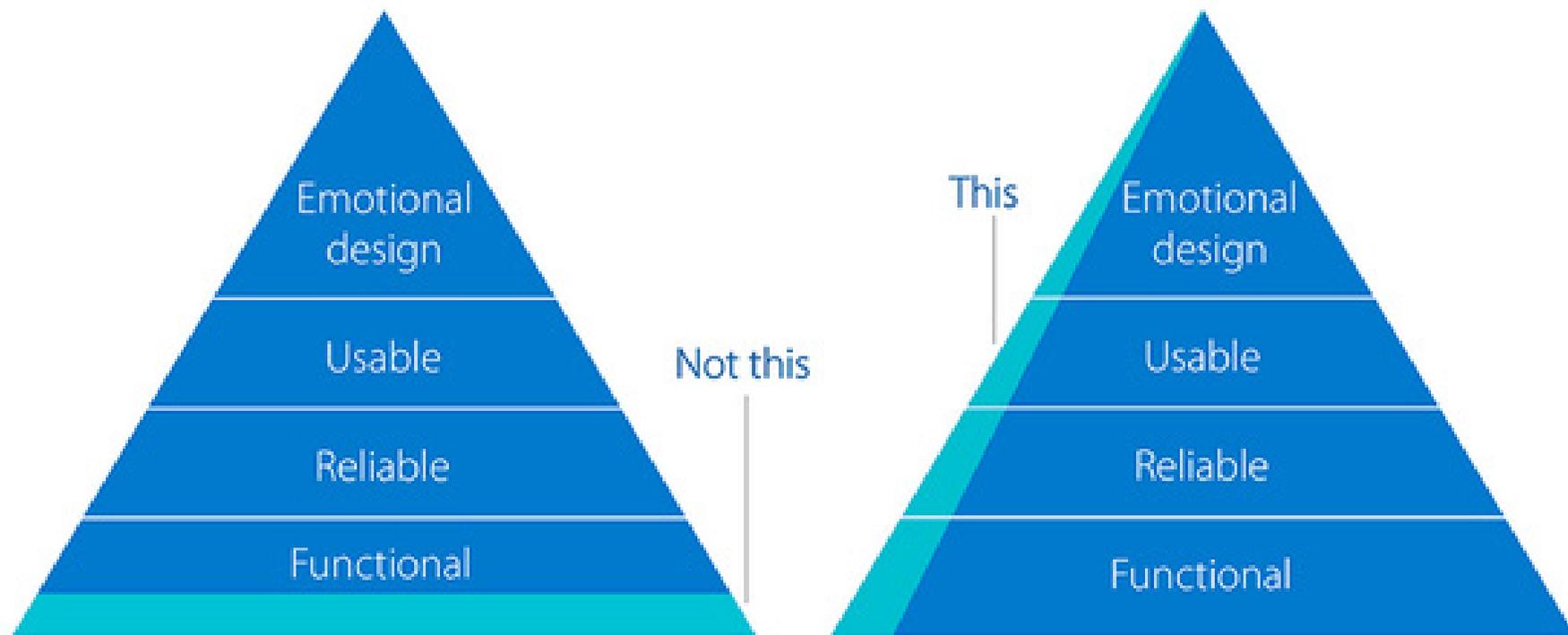
# Méthodologie de projet UX

## PRODUIT MINIMUM VIABLE



# Gestion de l'UX en entreprise

## Minimum Viable Product



 @jopas

September 2014 | With compliments to Aaron Walter

## Rappel des bénéfices

- R.O.I
- Augmentation du taux de conversion des utilisateurs
- Augmenter le taux d'utilisation du produit ou service
- Fidélisation des utilisateurs
- Avantage compétitif
- Réduire les erreurs
- Gagner du temps
- Optimisation de la relation client



3

Méthodologie de projet UX

# Méthodologie de projet UX

---

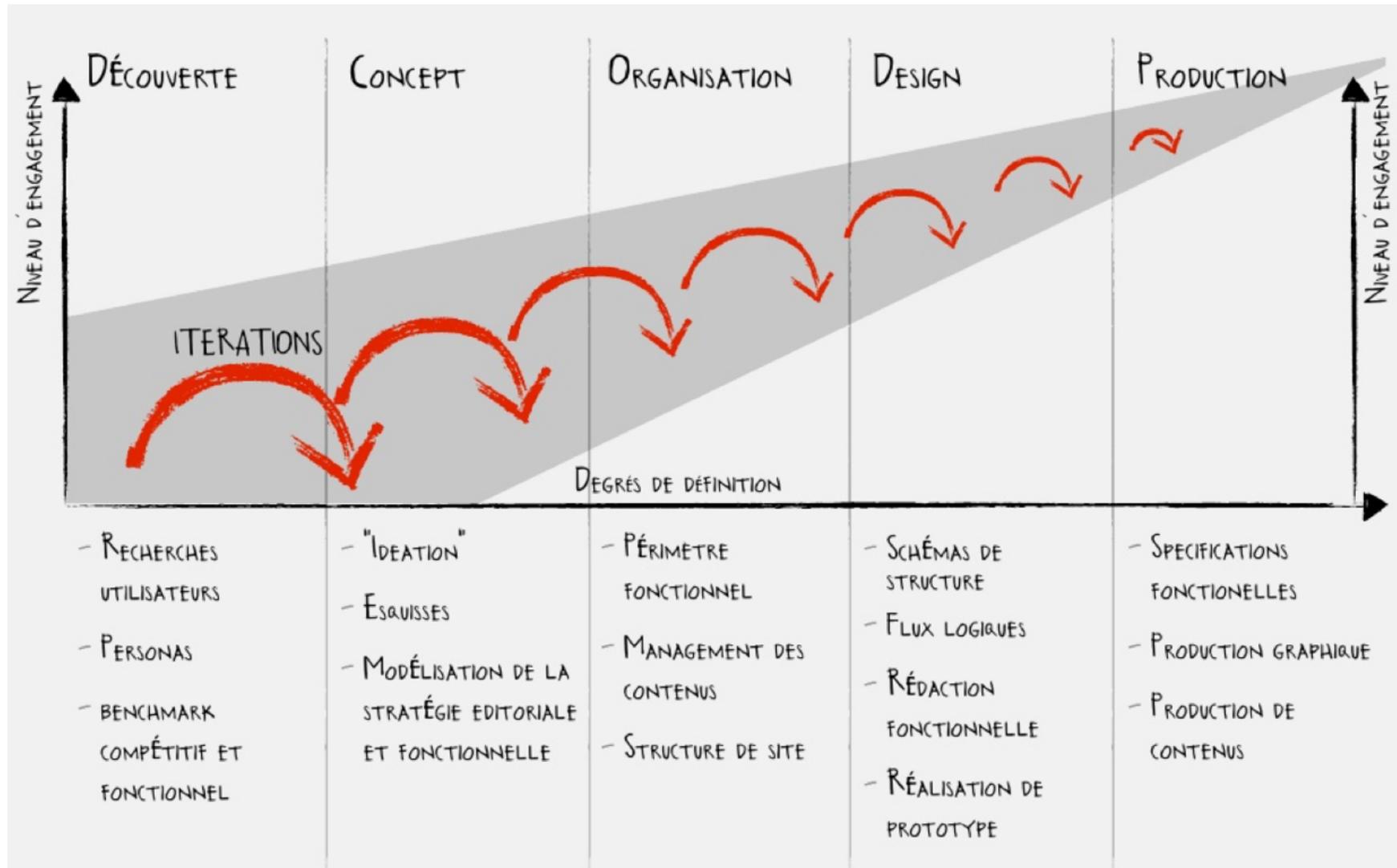
*“Focus on the user and all else will follow.”*

Philosophie de Google

*« If there is a simple easy design principle that binds everything together, it's probably about starting with the people »*

Bill Moggridge

# Méthodologie de projet UX



© Matthieu Mingasson, Digitas ; inspiré de UX Matters : <http://www.uxmatters.com/mt/archives/2010/05/sketches-and-wireframes-and-prototypes-oh-my-creating-your-own-magical-wizard-experience.php>

# Méthodologie de projet UX

Design thinking .....> Design doing

Découverte

Définition

Développement

Livraison

1

2

3

4

5

6

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

ARCHITECTURE  
DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

PHASE ITÉRATIVE



1

CADRAGE

Expression du besoin

2

AUDIT

Analyse de l'existant

3

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

4

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

5

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

6

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

Phase de découverte :

- ▶ Collecter toutes les informations nécessaires pour établir la vision d'ensemble du projet
- ▶ Identifier les problèmes à résoudre.

- **Etudes existantes** : prendre connaissance de tout ce qui existe autour du projet
- **Interview des parties prenantes** : décisionnaires, clients
  - Culture d'entreprise, organisation
  - Objectifs et attentes
  - Défis, succès
  - Valeurs de la marque
  - Éléments qui font la différence par rapport à la concurrence
- **Recueil des besoins utilisateurs** : observations de terrain questionnaires, entretiens, articles spécifiques, ...)
- **Benchmark et best practices** : étude de la concurrence et des bonnes pratiques ux
- **Definition de l'écosystème** : étude de marché (réceptif ?), acteurs, flux
- **Technique du «concept model»** : schématiser le concept du site en terme de business (cartographie des flux et des cibles)
- **Etude des cibles et définition des Persona** : informations sur les différents types d'utilisateurs
  - motivations, priorités, contextes, activités, comportements, objectifs, scénarii respectifs

Atelier client de restitution pour validation

- Présentation des Persona
- Présentation de l'écosystème



Livrables

- Benchmark et best practices
- SWOT
- Persona
- Concept model

## Découverte

## Définition

## Développement

## Livraison

1

2

3

4

5

6

### CADRAGE

Expression du besoin

### AUDIT

Analyse de l'existant

### ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

### PROTOTYPAGE

Construire l'interface

### TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

### SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

#### Phase de découverte :

- ▶ Collecter toutes les informations nécessaires pour établir la vision d'ensemble du projet
- ▶ Identifier les problèmes à résoudre.

- **Analyse du site web existant** : audit ergonomique consistant à examiner chacune des pages du site web pour repérer précisément les problèmes d'utilisabilité (analyse exhaustive)
- **Recommandations** :
  - Compte-rendu de l'audit
  - Best practices et recommandations UX
- **Idéation : atelier de co-création** (schémas de construction des idées)
  - **Techniques** : brainstorming, mindmapping, tri de carte

#### Ateliers client de co-création

- Brainstorming / Mindmapping
- Tri de carte



#### Livrables

- Audit et recommandations

1

2

3

4

5

6

## CADRAGE

Expression du besoin

## AUDIT

Analyse de l'existant

ARCHITECTURE  
DE L'INFORMATION  
Structurer le contenu

## PROTOTYPAGE

Construire l'interface

## TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

## SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

## Phase de définition :

► Fixe le périmètre du projet : fonctionnalités, contenu

- **Inventaire des contenus** : poser à plat l'ensemble des contenus du site
- **Optimisation SEO, mots-clés** : améliorer le référencement du site
- **Arborescence** : présentation graphique de l'organisation de l'information du site
- **Mise au point de la navigation principale** et de ses fonctionnalités majeures en fonction des Personas
- **Inventaire des parcours utilisateurs** :
  - Concrétiser les besoins des Personas sous forme de parcours
  - Établir la liste des actions que les visiteurs veulent accomplir sur le site
  - Permettre d'orienter la conception du site
- **Inventaire des gabarits et fonctionnalités** :
  - Permet de détailler de manière précise l'intégralité de éléments nécessaires à la fabrication du site

Atelier client de restitution  
pour validation

- Présentation de l'arborescence
- Présentation des parcours utilisateurs
- Présentation du menu



## Livrables

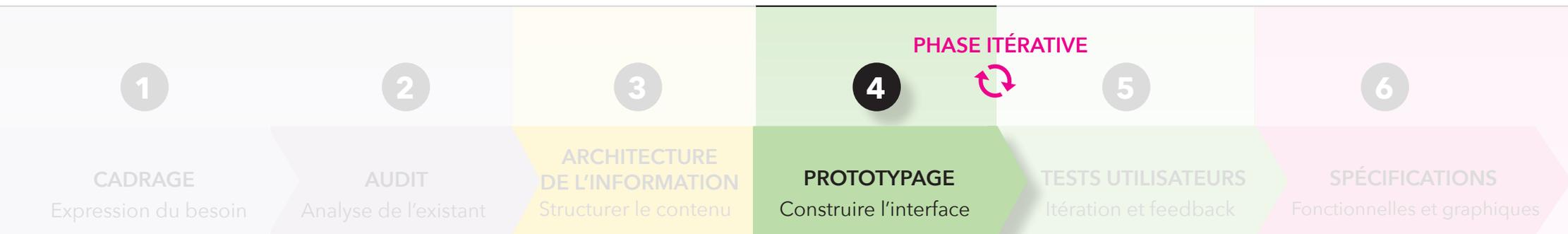
- Arborescence
- Parcours utilisateurs
- Menu

## Découverte

## Définition

## Développement

## Livraison



### Phase de développement :

- ▶ La phase de prototypage sert à réaliser, sous forme de maquettes, les solutions retenues à l'issue de la phase précédente.
- ▶ La phase de test sert à valider les prototypes HD mis au point et à les affiner au fur et à mesure de l'avancement du projet.

- **Zoning /** : servent à poser les logiques de construction de gabarits (blocs d'infos)
- **Macro-zoning** : focus sur une zone précise du zoning
- **Prototypage papier : au coeur de la méthode Agile**
  - Constitué de feuilles sur lesquelles les écrans sont crayonnés
  - Lors de l'atelier de co-création, les interlocuteurs du projet (dont le client) peuvent aisément corriger et remanier l'interface et s'y projeter
- **Prototypage HD : wireframes (Axure)**
  - Une fois les prototypes papiers validés, les interfaces sont alors conçues en HD
  - Simulent les interactions dans un navigateur ou sur un terminal (mobile, tablette) avec le vrai contenu
  - Point de départ des tests utilisateurs

#### Ateliers client de co-création

- Présentation des prototypes
- Réajustements clients



#### Livrables

- Prototypes papiers

1

## CADRAGE

Expression du besoin

2

## AUDIT

Analyse de l'existant

3

ARCHITECTURE  
DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

4

## PROTOTYPAGE

Construire l'interface

## PHASE ITÉRATIVE



5

## TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

6

## SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

**Phase de développement :**

- ▶ Phase de prototypage : réaliser les maquettes
- ▶ Phase de test : valider les prototypes HD mis au point et les affiner au fur et à mesure

- **Préparation des tests utilisateurs :**
  - Définition du protocole du test (cadre de l'étude, scénario du test, profils des participants, planning )
- **Sessions et animations de tests (5 à 7 participants) : séances de pensées à voix haute par le testeur**
  - 1- Comprend la description de la tâche mais n'arrive pas à l'accomplir dans un temps raisonnable
  - 2- Comprend l'objectif à atteindre mais doit essayer différentes approches
  - 3- Abandonne en cours de route
  - 4- Effectue une tâche différente de celle demandée
  - 5- Manifeste de la surprise ou du plaisir
  - 6- Manifeste de la frustration ou de l'embarras voire se reproche de ne pas réussir
  - 7- Se plaint d'un élément qui ne fonctionne pas ou qui n'a aucun sens
  - 8- Fait une suggestion concernant l'interface ou le flux des opérations
- **Corrections des prototypes à l'issue de ces tests**
- **Re-testing des prototypes corrigés et re-correction**

**Atelier client de restitution pour validation**

- Réunions d'analyses
- Comptes-rendus

**Livrables**

- Restitution des tests
- Prototypes HD finaux (Axure)

1

## CADRAGE

Expression du besoin

2

## AUDIT

Analyse de l'existant

3

ARCHITECTURE  
DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

4

## PROTOTYPAGE

Construire l'interface

5

## TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

6

## SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

**Phase de livraison :**

▶ Phase de réalisation : prototypes finaux, design graphique, développement

• **Mise au point des spécifications :**

- Décrit dans le détail toutes les interactivités de l'interface les unes après les autres

• **Début du design d'interface :**> **Planches tendances : mood board**

- Supports visuels constitués de visuels organisés sous la forme de « thèmes » graphiques (ambiances, couleurs, graphisme, typo, ...)

- Conçues par des créatifs elles décrivent des propositions esthétiques à destination du client

> **Mise au point de la Home Page**

- Etape finale, purement visuelle

- Intervient quand les fonctionnalités, l'interactivité, les parcours, le contenu, le design d'information ont été posés et testés avec des prototypes non graphiques

**Atelier client de restitution pour validation**

- Tendances graphiques

**Livrables**

- Spécifications fonctionnelles
- Planches tendances
- Document final du projet UX

# L'UX Design



**Méthodo simplifiée**

## 1 - Cadrage

- **Phase d'immersion** : collecte d'information et observations
  - Etudes existantes : sources
  - Interview des parties prenantes : entretien commanditaire
  - Recueil des besoins utilisateurs
  - Benchmark et best practices / SWOT : analyse de la concurrence
  - Définition de l'écosystème
  - Etude des cibles : recherche utilisateur

## 2 - Audit & Stratégie

### → Phase d'immersion-idéation : analyse de l'existant

- Analyse du site web / application existants
- Recommandations fonctionnelles
- Modélisation de la stratégie UX centrée utilisateur
- Idéation et concept : brainstorming et ateliers de créativité

## 4 - Architecture de l'information

### → Phase d'organisation : structure du contenu

- Définition des Persona
- Inventaire des contenus
- Optimisation SEO, mots-clés
- Arborescence
- Mise au point de la navigation
- Inventaire des parcours utilisateurs
- Inventaire des gabarits
- Inventaire des fonctionnalités

## 5- Prototypage

PHASE ITÉRATIVE



→ **Phase de design** : construction de l'interface

- Zoning / Macro-zoning
- Prototypage papier
- Prototypage HD : wireframes (Axure)

## 6- Tests utilisateurs

### PHASE ITÉRATIVE



#### → Phase de design : Itération et feedback

- Préparation des tests utilisateurs
- Recrutement des participants
- Préparation des supports et du protocole des tests
- Sessions et animations de tests
- Correction des prototypes
- Re-testing

## 7- Spécifications

→ **Phase de production** : mise au point des spécifications fonctionnelles et graphiques

- Rédaction des spécification fonctionnelles
- Début du design d'interface
- Planches tendances
- Home page et création des masters en D.A

# L'UX Design



**Liste et déroulé des livrables**

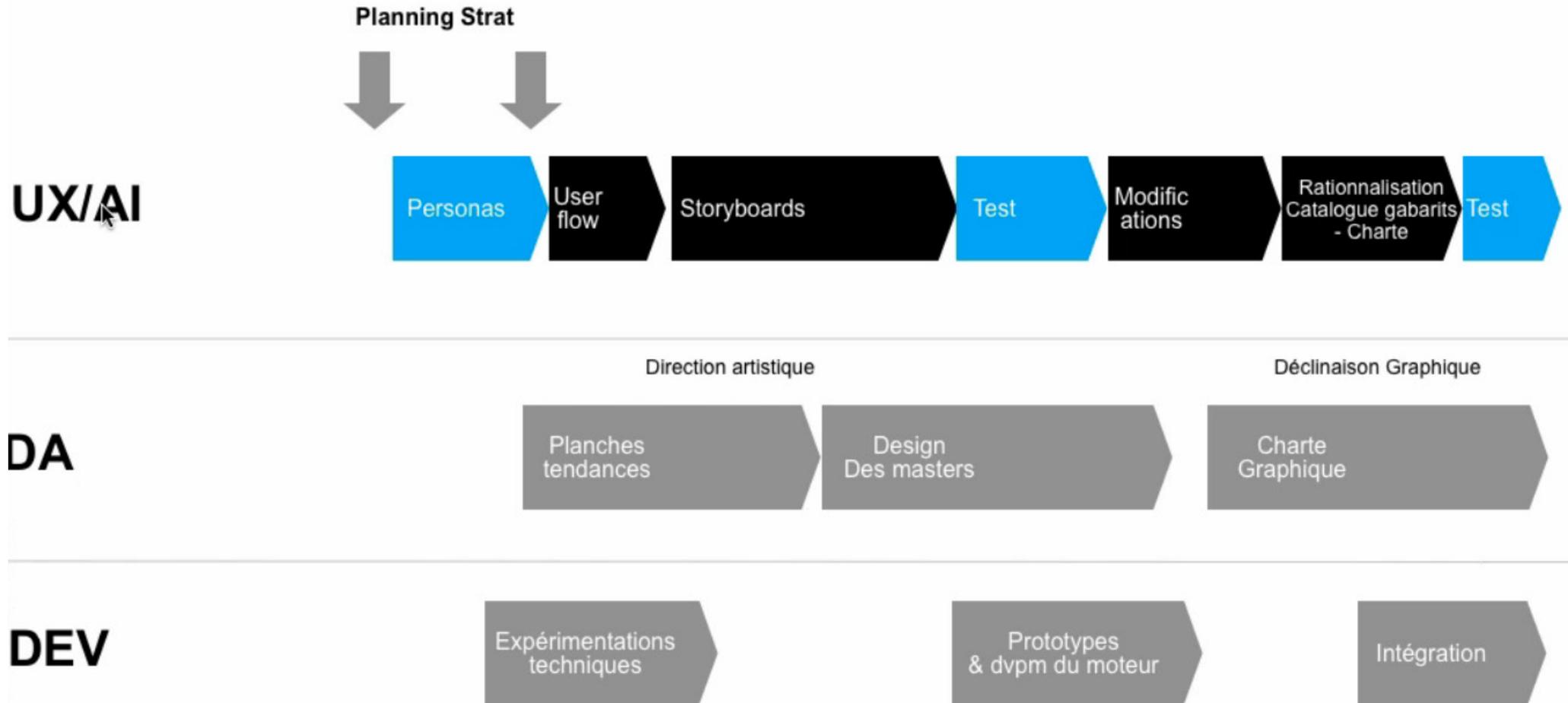
# Méthodologie de projet UX

- Cahier des charges
- Planning + budget prévisionnels → Chef de projet

- 
- Inventaire des contenus
  - Personas → UX designer
  - Parcours utilisateurs → Ergonome / A.I
  - Arborescence
  - Wireframes des pages types
  - Storyboards
  - Maquettes interactives

- 
- Mood-boards → D.A interactif
  - Maquettes graphiques (interactives)

# Méthodologie de projet UX



# Annexes

## → Pour aller plus loin : liens et sources

### Gestion de projet et métiers

<http://www.cadremploi.fr/editorial/actualites/actu-metiers-regions/detail/article/aa8c12d028.html>

[http://fr.slideshare.net/rabiotmathias/sondage-salairesdesignerinteractifs?next\\_slideshow=1](http://fr.slideshare.net/rabiotmathias/sondage-salairesdesignerinteractifs?next_slideshow=1)

### Les métiers de l'UX :

<http://magazine.designersinteractifs.org/actualite/un-guide-pour-les-metiers-de-l'experience-utilisateur>

Architecture de l'information : <http://ife.ens-lyon.fr/vst/DA-Veille/74-avril-2012.pdf>

Méthodologie de l'UX Design : <http://graphism.fr/mthodologie-du-design-d'experience-rcapitule-comprend-tout/>

Ressources/Etudes de cas/ Process : <http://www.designkit.org/>

Démonstration de prototype papier : <https://vimeo.com/86552819>

# Annexes

## Je vous invite à parcourir leurs blogs sans modération !

<http://www.simpleweb.fr>

<http://graphism.fr>

<http://www.pompage.net>

<http://www.choblab.com>

<http://ux-fr.com>

<http://blocnotes.iergo.fr>

<http://userexperiencerocks.wordpress.com/>

## Le web en général :

[A Book Apart - Les livres de ceux qui font le web : http://www.eyrolles.com/Informatique/Collection/10768/a-book-apart](http://www.eyrolles.com/Informatique/Collection/10768/a-book-apart)

## Le design UX :

[Design d'expérience utilisateur, principes et méthodes UX - Sylvie Daumal](http://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/design-d-experience-utilisateur-9782212134568)

<http://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/design-d-experience-utilisateur-9782212134568>

[Stratégie de contenu web en pratique - Isabelle Canivet-Bourgaux, Jean-Marc Hardy](https://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/la-strategie-de-contenu-en-pratique-9782212135107)

<https://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/la-strategie-de-contenu-en-pratique-9782212135107>

# Annexes

## L'ergonomie web :

Ergonomie Web illustrée, 60 sites à la loupe - Amélie Boucher

<http://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/ergonomie-web-illustree-9782212126952>

Ergonomie web, pour des sites web efficaces - Amélie Boucher

<http://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/ergonomie-web-9782212132151>

Memento sur l'ergonomie web - Amélie Boucher

<http://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/memento-ergonomie-web-9782212137354>

Ergonomie des interfaces - Thierry Bouillot, Jean-François Nogier, Jules Leclerc

<http://www.eyrolles.com/Informatique/Livre/ergonomie-des-interfaces-9782100594870>