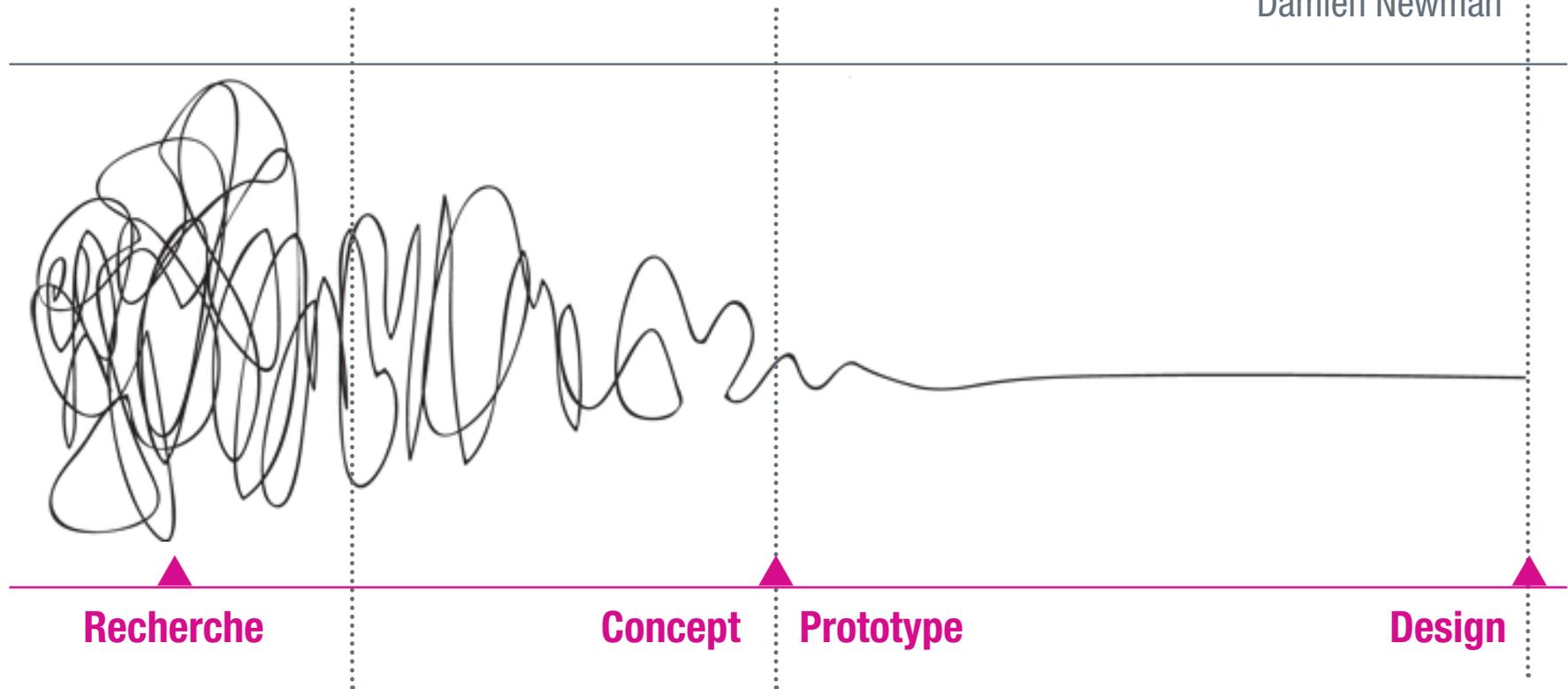


Le processus de design

Damien Newman

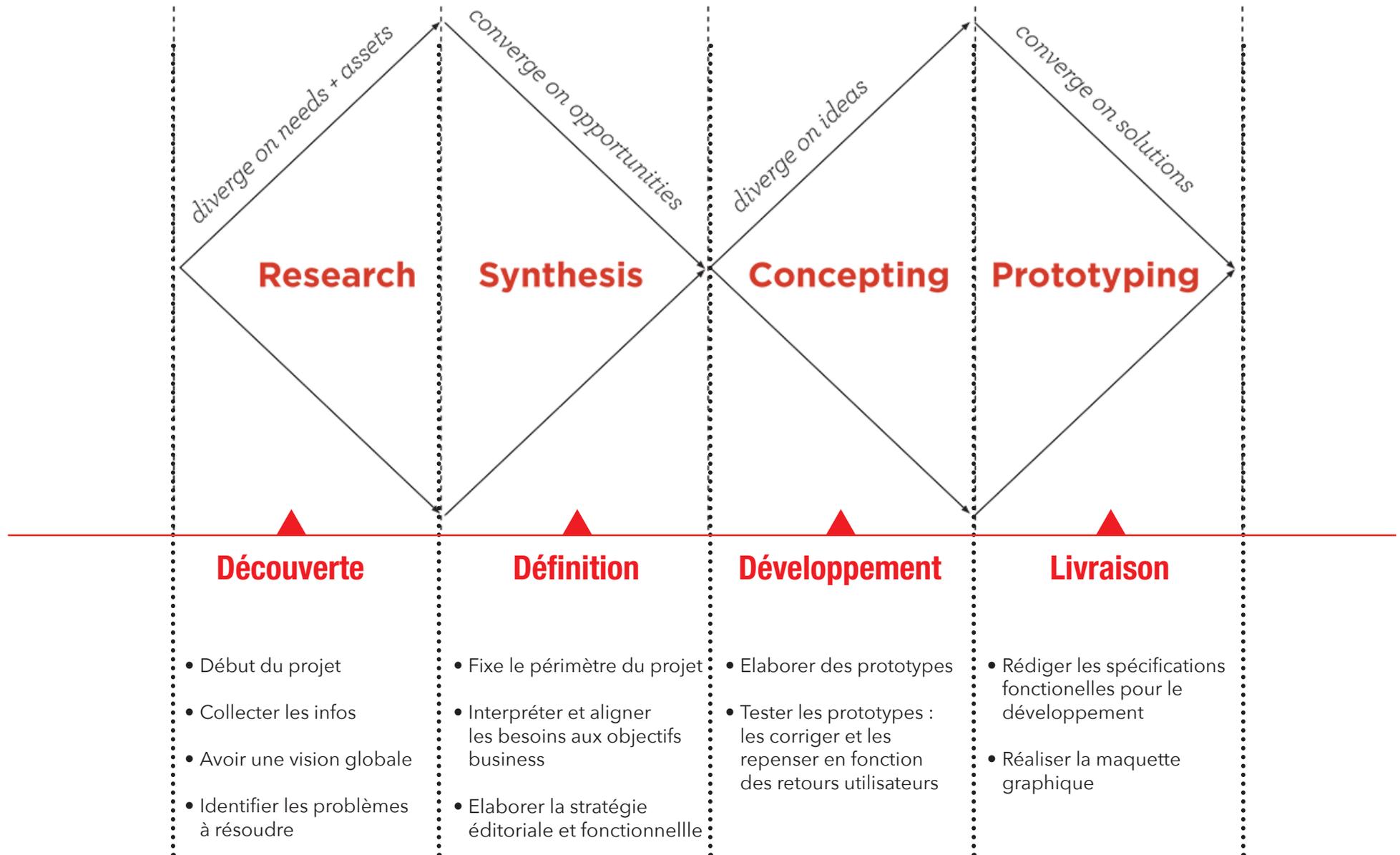


Quel est la problématique d'un produit, d'un service ou d'un système ?

- Avoir une approche centrée sur l'humain
- Résoudre des problèmes dans le but d'innover
- Considérer toutes les solutions possibles
- Affiner la meilleure solution

4 phases successives et logiques

Théorie du Double Diamant / Design Council



Design thinking



Design doing

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression
du besoin

AUDIT

Analyse
de l'existant

STRATÉGIE

Proposition
de valeur

**ARCHITECTURE
DE L'INFORMATION**

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

**TESTS
UTILISATEURS**

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles
et graphiques

PHASE ITÉRATIVE



Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

IT
existant

STRATÉGIE

Proposition
de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles
et graphiques

Phase de découverte (Immersion)

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

PHASE ITÉRATIVE

- **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
- **Recherche utilisateurs** : observations de terrain questionnaires, entretiens, articles spécifiques : recueil des besoins
- **Benchmark et best practices** : étude de la concurrence et des bonnes pratiques ux
- **Definition de la (les) problématique(s)** : problématique interne (business), cible, concurrence, globale
- **Etude des cibles et définition des Personae** : informations sur les différents types d'utilisateurs
 - motivations, priorités, contextes, activités, comportements, objectifs, scénarii respectifs
- **Synthèse des besoins utilisateurs**

Ateliers

Restitution commanditaire pour validation

- Présentation du benchmark, SWOT
- Présentation des Personas
- Recommandations stratégiques



Livrables

- Benchmark et best practices
- SWOT
- Persona
- Recommandations stratégiques

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

STRATÉGIE

Proposition de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

Phase de découverte (Immersion)

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

PHASE ITÉRATIVE

- **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 ergonomiques



Livrables

- Audit ergonomique et recommandations

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

STRATÉGIE

Proposition de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

Ateliers

Co-création

- Brainstorming / Mindmapping
- Experience mapping

Restitution pour validation

- Stratégie globale et fonctionnelle



Livrables

- Stratégie globale (cercle vertueux)
- Stratégie fonctionnelle (suggestions d'outils)
- Cartographies d'expérience

Phase d'idéation

- ▶ Générer de manière collaborative le plus d'idées possibles
- ▶ Proposer de la valeur dans le but d'innover
- ▶ Modéliser le concept et bâtir la stratégie

PHASE ITÉRATIVE



- **Experience maps** : représenter vos personas dans leur contexte en interaction directe avec le produit lors d'une journée type (timeline, actions, ressentis, pensées, points de contact, canaux de communication, opportunité d'améliorations)
- **Idéation : atelier de co-création** (schémas de construction des idées)
 - **Techniques** : brainstorming, mindmapping, tri de carte
 - **Participants** : ni trop, ni trop peu

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

STRATÉGIE

Proposition de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

PHASE ITÉRATIVE



Phase de définition :

► Fixe le périmètre du projet : fonctionnalités, contenu

Ateliers

Co-création

- Tri de carte
- Parcours utilisateurs

Restitution pour validation

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



Livrables

- Arborescence
- Parcours utilisateurs
- Menu

- **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

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

STRATÉGIE

Proposition de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Validation et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

PHASE ITÉRATIVE



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.

Ateliers

Co-création : prototypage papier

- Six To One
- Crazy Eight's

Restitution pour validation

- Présentation des prototypes
- Réajustements clients

Livrables



- Prototypes HD interactifs

- **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

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

STRATÉGIE

Proposition de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEURS

Itération et feedback

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

PHASE ITÉRATIVE



Ateliers

Restitution pour validation

- Réunions d'analyses
- Comptes-rendus



Livrables

- Restitution des tests
- Prototypes HD finaux corrigés

- **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**

Immersion

Idéation

Organisation

Production

Livraison

CADRAGE

Expression du besoin

AUDIT

Analyse de l'existant

STRATÉGIE

Proposition de valeur

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Structurer le contenu

PROTOTYPAGE

Construire l'interface

TESTS UTILISATEUR

Itération et feedback

SPÉCIFICATIONS

Fonctionnelles et graphiques

Phase de livraison :

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

PHASE ITÉRATIVE



- **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

Ateliers

Restitution pour validation

- Tendances graphiques



Livrables

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