

Phase 1 : Recherche & Analyse (UX)

Objectif global

Comprendre en profondeur les utilisateurs, leurs besoins, leurs comportements, et le contexte d'usage pour orienter la conception UX/UI de manière pertinente et inclusive.

Livrables détaillés

1. Personas

Des profils types d'utilisateurs construits à partir de données qualitatives et quantitatives.

- **Contenu :**
 - Nom fictif, âge, situation socio-économique
 - Objectifs, frustrations, motivations
 - Compétences numériques, habitudes d'usage
 - Contexte local (ex. : accès à internet, mobile vs desktop)
- **Sources :** Interviews, sondages, observations terrain
- **Format :** Fiches synthétiques (1 page par persona), visuelles et actionnables

2. Empathy Maps

Cartographie des ressentis et perceptions des utilisateurs.

- **Axes :**
 - Ce que l'utilisateur *voit, entend, dit, fait, pense, ressent*
- **Utilité :**
 - Identifier les leviers émotionnels et les points de friction invisibles
- **Format :** Grille visuelle par persona ou segment

3. User Journey Maps

Visualisation du parcours utilisateur complet, étape par étape.

- **Éléments clés :**
 - Étapes du parcours (avant, pendant, après l'usage)
 - Actions, émotions, points de contact
 - Points de friction et opportunités d'amélioration
- **Contextualisation :**
 - Adapté aux réalités locales (ex. : coupures réseau, langue, accessibilité)
- **Format :** Diagramme chronologique ou matriciel

4. Rapport d'analyse UX

Synthèse stratégique des données collectées.

- **Contenu :**
 - Méthodologie (entretiens, sondages, benchmark)
 - Insights clés et tendances
 - Recommandations UX
 - Annexes : verbatims, tableaux, graphiques
- **Format :** Document structuré (PDF ou slide deck), utilisable en comité de pilotage

5. Audit UX (si refonte)

Évaluation critique de l'existant (site, app, plateforme).

- **Axes d'analyse :**
 - Ergonomie, navigation, accessibilité
 - Cohérence visuelle, lisibilité, temps de chargement
 - Conformité aux standards UX/UI
- **Méthodes :**
 - Heuristiques de Nielsen, tests utilisateurs, heatmaps
- **Livable :**
 - Rapport avec scoring, recommandations, captures annotées

Livrables synthétisés

Livable	Format recommandé	Objectif principal
Personas	PDF ou slide deck	Définir les profils types d'utilisateurs
Empathy Map	Miro / FigJam / PNG	Comprendre les émotions et motivations
User Journey Map	Diagramme interactif	Visualiser le parcours utilisateur
Rapport d'analyse	Document structuré (Word/ Notion)	Synthétiser les insights de recherche
Benchmark UX	Tableau comparatif	Identifier les bonnes pratiques concurrentes