

# La Gestion de projet en mode « UX »

Intervenant : Nadege Soulier

# 1 TABLE DES MATIERES

---

1.	Objectifs.....	2
2.	Rapide définition de l'UX.....	2
3.	Les différentes phases d'un projet .....	3
4.	Les intervenants possibles.....	6
5.	L'implication du développeur, son rôle.....	8
6.	Le planning .....	9
7.	Avantages et inconvénients de l'UX côté client .....	10
8.	Quelques ressources .....	10

# 1. OBJECTIFS

---

La méthodologie montrée, durant cet atelier, est une base. Vous pourrez développer et acquérir le savoir nécessaire si vous souhaitez vous spécialiser dans l'UX et/ou la gestion de projet par la suite.

1. Acquérir des notions de méthodologie en gestion de projet UX
2. Comprendre l'utilité de l'intégration de l'UX dans un projet
3. Donner un aperçu de votre rôle dans une équipe ou en freelance

## 2. RAPIDE DEFINITION DE L'UX

---

**Définition :**

« L'expérience utilisateur est la perception et le ressenti d'une personne qui utilise un produit, un service ou un système dans le contexte d'une interaction humain-machine. Le design d'expérience utilisateur consiste à designer pour et en fonction de cette expérience. »

*Par Sylvie Daumal, experte en design d'expérience utilisateur et auteur du livre « Design d'expérience utilisateur »*

L'UX a pour but de rendre un site web plus :

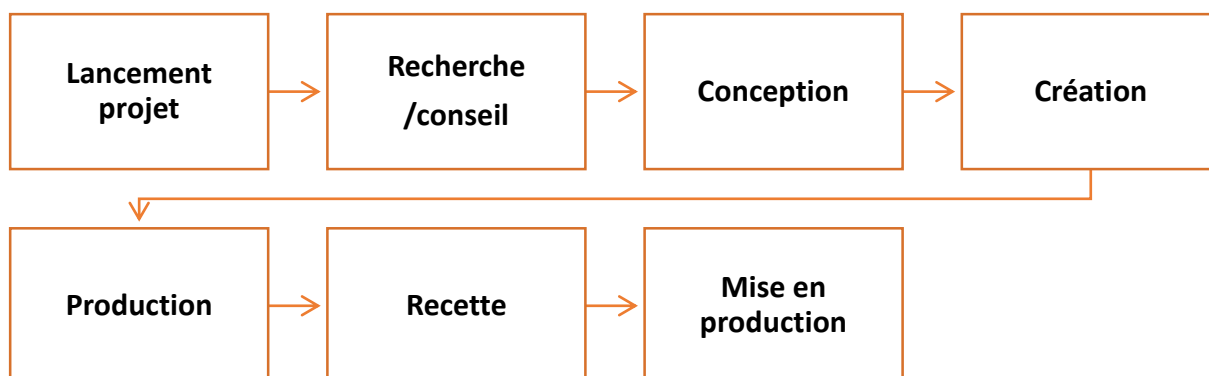
<b>UTILE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• avec des fonctionnalités bien en place</li></ul>	<b>UTILISABLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• le site/l'application doit être facile à utiliser, compréhensible</li></ul>	<b>DÉSIRABLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'aspect visuel/graphique est important chez l'être humain</li></ul>
<b>NAVIGABLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• pour ne pas perdre son temps à chercher l'information</li></ul>	<b>ACCESSIBLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• pour des personnes ayant des handicaps</li></ul>	<b>CRÉDIBLE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• car une bonne expérience utilisateur renforce la qualité du site</li></ul>

La **méthodologie UX** est alors appliquée afin d'arriver à offrir la meilleure expérience possible aux utilisateurs d'un site, d'une application : observer, analyser, vérifier, rechercher, tester...

### 3. LES DIFFERENTES PHASES D'UN PROJET

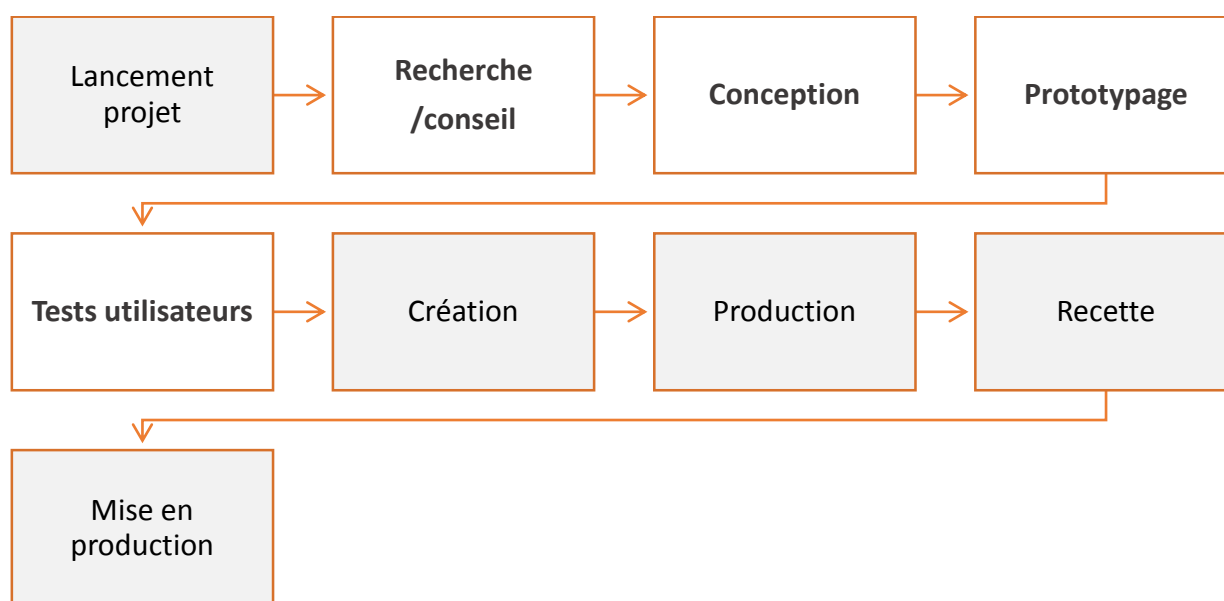
---

De manière générale, un projet de site web/application comprendra plusieurs grandes phases avec des tâches associées appliquées en fonction du projet :



Phases	exemple de tâches
Lancement projet	Validation des objectifs, du périmètre Devis Planning Note de cadrage Kick Off
Recherche/conseil	Benchmark Recommandations fonctionnelles, techniques Audit de l'existant Cartographie
Conception	Arborescence Zoning, wireframes rédaction cahier des charges/spécifications complètes
Création	Maquette graphique Motion design
Production	Développement Front/Back Tests unitaires
Recette	Recette usine Recette client Recette utilisateurs : peut s'avérer nécessaire pour valider des points particuliers Recette finale
Mise en production	Migration, mise en ligne...

Dès lors qu'on applique la méthode UX des phases supplémentaires interviennent :



Phases	Tâches
Lancement projet	Validation des objectifs, du périmètre Devis Planning Note de cadrage Kick Off
Recherche/conseil	<p><b>Etudier le marché, le secteur cible et le client :</b> observation sur le terrain, audit de l'existant, analyse des statistiques du site, benchmark de la concurrence, cartographie...</p> <p><b>Qui sont les utilisateurs types, définition des « persona » :</b> âge, métier, type d'équipement, les types de sites les plus utilisés, leur parcours type sur le site envisagé. Comment : questionnaire quantitatif /sondage questionnaire qualitatif (rencontre et interview des utilisateurs cibles).</p> <p><b>Recherche des bonnes pratiques et usages adaptés au secteur, projet et utilisateurs identifiés :</b> statistiques, études... des chiffres et données pour permettre des choix objectifs.</p>
Conception	<p><b>Définir l'architecture du site, de l'information :</b> Organisation du contenu : hiérarchisation, push, mise en avant... Arborescence Définition des parcours utilisateurs Rédaction des spécifications techniques et fonctionnelles (ne pas finaliser la rédaction tant que les wireframes ne sont pas validées)</p>

Prototypage	Comment doit fonctionner le site, la disposition de l'ensemble des fonctionnalités, objets, interaction... Zoning général Wireframes détaillées Animation des wireframes
Test utilisateurs	<b>A/B testing, eyetracking, test multivarié... des tests adaptés à la typologie de projet pour vérifier les choix faits :</b> Définition des objectifs des tests Rédaction des scénarii des tests Test Analyse/bilan
Création	Maquette graphique
Production	Motion design Développement Front/Back Tests unitaires
Recette	Recette usine Recette client Recette utilisateurs : peut s'avérer nécessaire pour valider des points particuliers Recette finale
Mise en production	

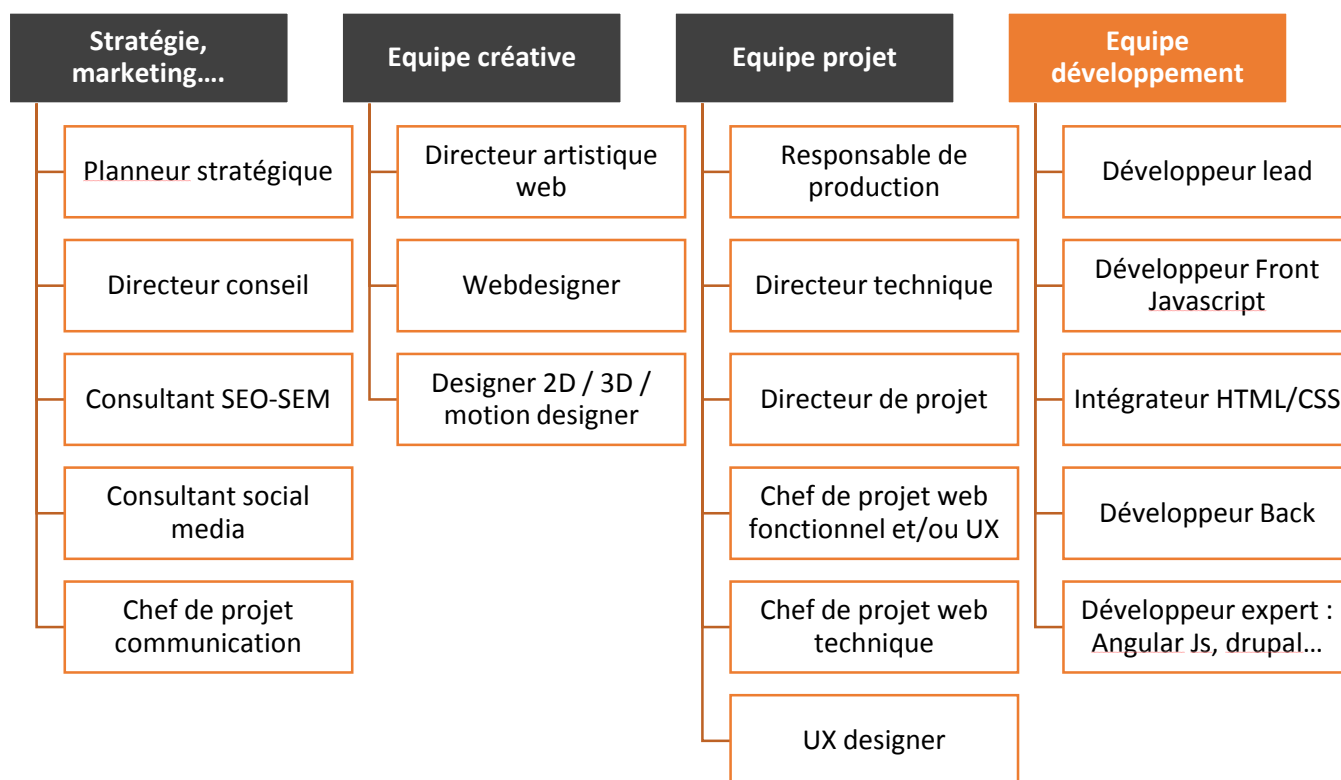
**Il est important :**

- D'adapter les phases et tâches associées au type de projet à réaliser.
- De se mettre à la place de l'utilisateur, l'observation et l'analyse sont clé.
- D'avancer étape par étape, le prototypage ne doit pas démarrer tant que l'étape de recherche n'est pas terminée.
- De ne pas hésiter à sortir les feuilles de papier et griffonner votre réflexion, schématiser.

## 4. LES INTERVENANTS POSSIBLES

La diversité des intervenants varient selon le type d'entreprise qui sera en charge de la création du site, du client mais aussi de l'ampleur du projet.

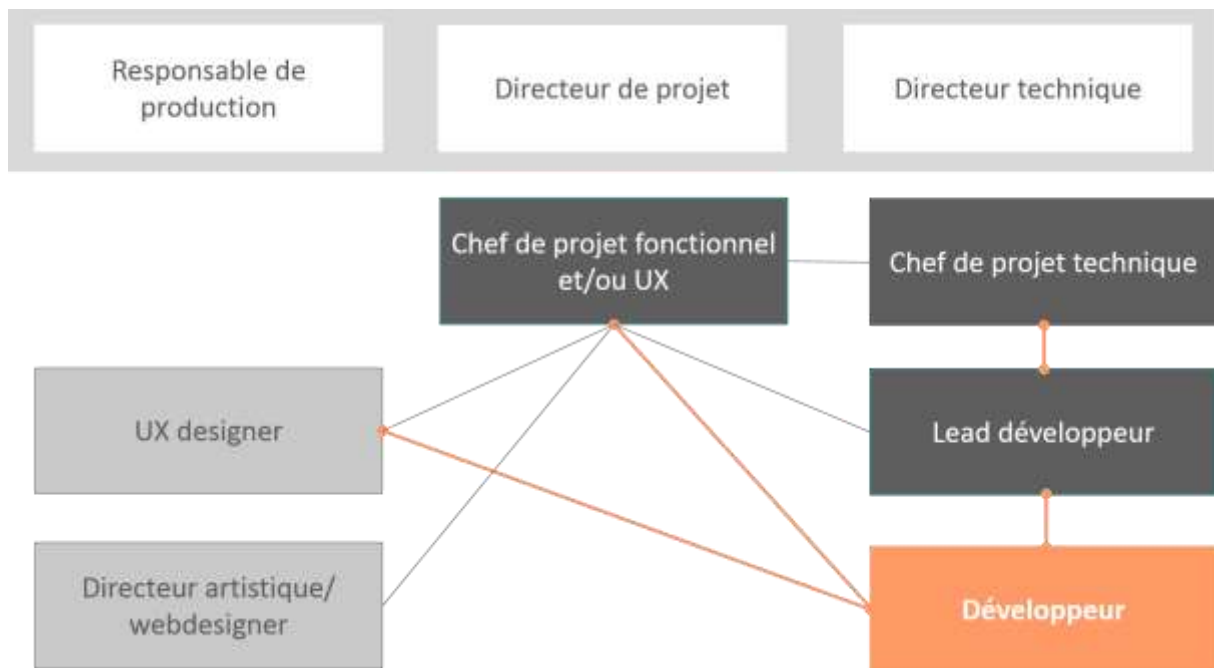
Les différents intervenants possibles **dans une agence de communication ou studio digitale** (liste non exhaustive) :



**En tant que développeur, si vous travaillez en agence de communication ou studio de production digital,** vous serez principalement en relation avec l'équipe de gestion de projet :

- Responsable de production, directeur de projet, directeur technique
- Chef de projet fonctionnel ou UX, chef de projet technique
- Lead développeur

Vous pourrez également être fortement sollicité par l'UX designer et le directeur artistique et/ou webdesigner.



Si vous travaillez au sein d’une entreprise d’un autre secteur ou en freelance sans passer par une agence en intermédiaire :

- Des interlocuteurs variés en fonction de la configuration de l’entreprise.
- Une interface en gestion de projet qui n’est pas forcément web : si vous travaillez pour une petite entreprise dans le secteur du BTP par exemple, il n’y a pas forcément une équipe de communication ; vous pouvez travailler directement pour le gérant ou avec un directeur des systèmes d’information.
- Ne pas hésiter à constituer votre propre équipe selon l’ampleur du projet si vous êtes en freelance.

Exemple d’interlocuteur :





## 5. L'IMPLICATION DU DEVELOPPEUR, SON ROLE

Lorsqu'on regarde un planning de projet, le développement est en bout de chaîne, mais ça ne veut pas dire que l'équipe de développement intervient uniquement à ce moment-là.

Phases	Réalise	Autorise	Consulté	informé	Exemple
Lancement projet		X	X	X	Planning, note de cadrage, cahier des charges client...
Recherche/conseil			X		Audit, recommandations techniques
Conception		X	X	X	Arborescence, site map, spécificités fonctionnelles et techniques...
Prototypage			X	X	Wireframes
Test utilisateurs			X		Les scenarii de test, résultats pour les améliorations à faire...
Création			X		Les états et interactions
Production	X				Développement, intégration...
Recette	X				Corrections des bugs, améliorations
Mise en production	X		X		Paramétrage de server, environnement, mise en ligne...

*\* tableau inspiré de la Méthode RACI*

Le rôle du développeur est donc important, il n'est pas uniquement là attendre la phase de développement et être supervisés, il travaille en collaboration avec l'équipe du projet et peut-être sollicité à tout moment pour son expertise.

Pour en savoir plus sur la méthode RACI qui est utile pour définir les différentes responsabilités dans un projet (si besoin), voici un article assez clair sur le sujet :

<http://www.ngicorp.com/2014/01/28/definir-les-roles-gerer-les-acteurs-dun-projet-la-methode-raci/>

## 6. LE PLANNING

---

### Les éléments à réunir en amont :

- Quel type de projet ? Site web vitrine, portail web, Site éditorial, extranet, application mobile + site web....
- Quel est le périmètre d'intervention ? Projet complet, uniquement du développement, méthode de travail...
- Quelle est la date de mise en ligne prévue ? Date spécifique ou période souhaitée
- Qui sont les différents intervenants dans l'équipe projet ?

### Les éléments pour établir un planning :

- ☒ Date de démarrage et Date de mise en ligne
- ☒ Les différents intervenants et rôles dans l'équipe projet
- ☒ Les différentes phases nécessaires et tâches associées
- ☒ Les congés des différents intervenants
- ☒ Les jours fériés
- ☒ Consulter les intervenants sur leur partie pour avoir des estimations de durée
- ☒ Prévoir un taux de glissement = sécurité
- ☒ La liste de l'ensemble des livrables à produire

### Petite méthodologie pour faire votre planning :

1. Faire une version « macro » :
  1. lister les différentes grandes phases nécessaires avec les dates de début et fin pour chaque. Indiquer les dates de livraisons importantes.
2. Faire la version « micro » :
  1. Pour chaque phase, ajouter les tâches associées (et/ou groupe de tâches)
  2. Ajouter les durées pour chaque tâche.
  3. Ajouter les périodes de glissement par phases, tâches ou groupe de tâches.
  4. Créer les relations entre les phases et tâches : prédécesseur.
  5. Bien indiquer chaque date de livraison quel que soit le livrable.
3. S'assurer que ça respecte la date attendue ou réadapter si besoin.

De manière générale, c'est le chef de projet qui rédige le planning du projet. Toutefois, vous pouvez avoir à le faire si vous êtes en freelance ou en charge d'une équipe de développeur.

Dans le cas de projet complexe et long, il pourra coexister plusieurs planning.

## 7. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE L'UX COTE CLIENT

---

### Avantages :

- **L'implication forte du client dans la réflexion** : Avec la méthodologie UX, il est important d'impliquer autant le client que possible avant même une première livraison pour validation.
- **Une meilleure compréhension** : l'aspect complet et clair de cette méthode de par l'aspect étape par étape à respecter.
- **Le client est rassuré et remet moins en question les choix fait par l'équipe projet** : tous les choix sont argumentés par des données chiffrées et/ou vérifiées avec les utilisateurs.
- **Une recette client facilitée** : Du fait de son implication dès le début. Il prend plus facilement en main le site lors de la recette.

### Inconvénients :

- **Planning et budget** : des délais plus longs et un impact plus ou moins conséquent sur le coût du site.

Cette méthodologie est à proposer si le projet le nécessite.

Un projet de site vitrine très simple avec peu de page, ne nécessitera pas forcément cette méthodologie. Dans le cas de sites e-commerce, sites complexes éditoriaux, extranet... cette méthodologie est vivement recommandée. Il faut donc l'expliquer au futur client, lui montrer les points forts et comment il sera lui-même impliqué dans la réflexion tout au long du projet avant le lancement du développement. Plus le client comprend les enjeux de l'UX plus il y a de chance qu'il revoie sa date de sortie et son budget s'il le peut.

## 8. QUELQUES RESSOURCES

---

### Ressources pour faire de la veille sur le sujet :

- <http://www.smashingmagazine.com/>
- <http://www.measuringu.com/>
- <http://www.uxmatters.com/>
- <http://www.lukew.com/>
- <http://uxmovement.com/>
- <http://uxmyths.com/>
- <http://speckyboy.com/category/ux/>
- <http://blocnotes.iergo.fr/>

### Outils utiles :

- GANTT : outil gratuit pour réaliser des plannings
- Balsamiq : logiciel pour réaliser des zoning et wireframes (basiques)
- Axure : logiciel pour réaliser des prototypes complets et dynamiques. (Utile surtout pour les designer UX et chef de projet)

- Lovelycharts et Xmind : des outils en ligne pour réaliser des arborescences, mapping, modèles de données...
- Invision : outil en ligne pour échanger avec le client ou d'autres collaborateurs sur les maquettes graphiques (possibilité de rendre les maquettes dynamiques)

**Statistiques en temps réels sur l'utilisation des navigateurs :**

- [http://www.w3schools.com/browsers/browsers\\_stats.asp](http://www.w3schools.com/browsers/browsers_stats.asp)
- <http://gs.statcounter.com/>

**Accessibilité, normes web, réglementations... :**

- <http://www.w3.org/>
- <http://www.accessiweb.org/>
- <http://references.modernisation.gouv.fr/rgaa-3-0>
- Un article avec une liste assez fournie des normes : <http://www.technologie-handicap-accessibilite.net/dossiers/accessibilite-web/accessibilite-web-les-normes/>