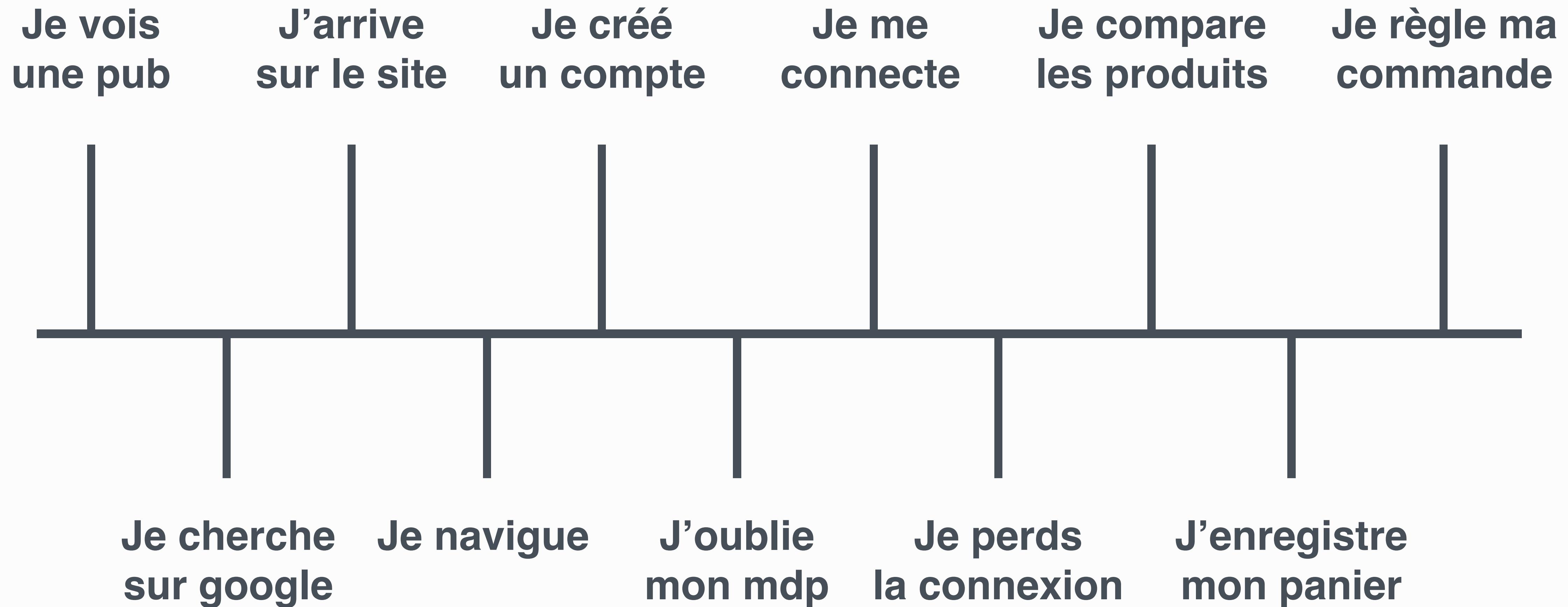


C'est quoi l'expérience utilisateur ?

**L'ensemble des points de contact
entre la marque et l'utilisateur**

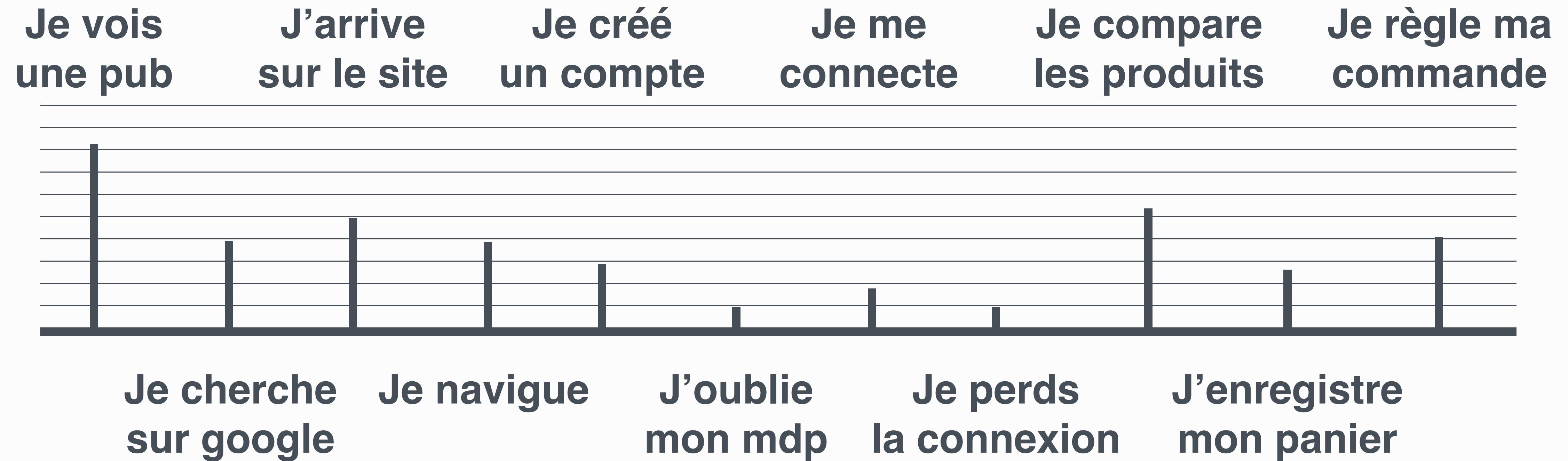
Il faut les répertorier

Exemple de cartographie de l'expérience utilisateur sur un site d'achats



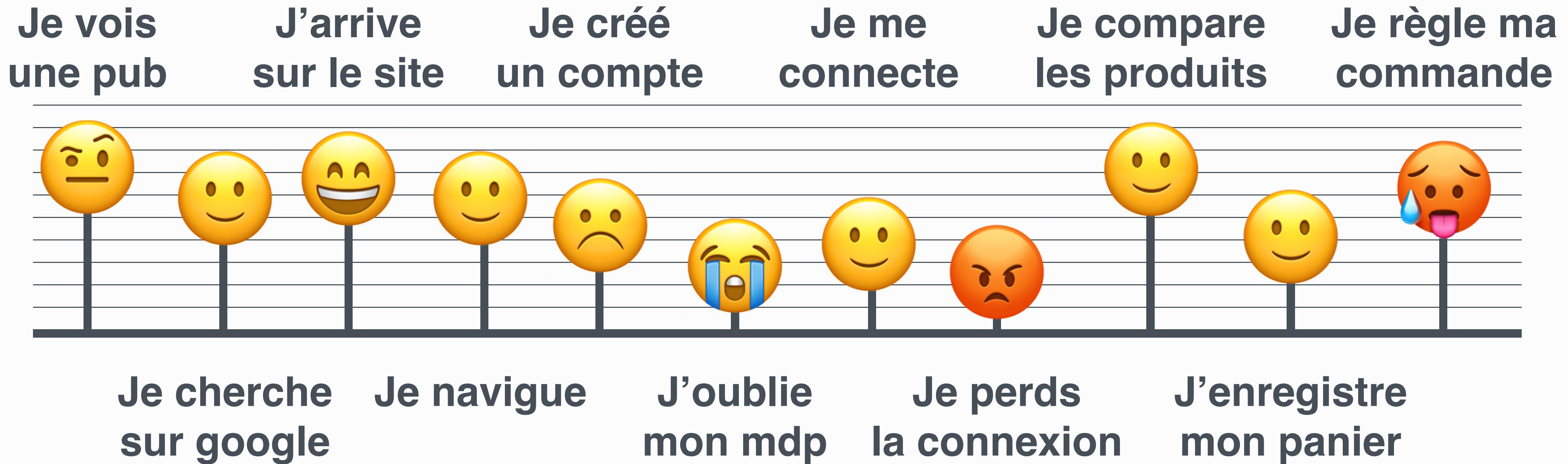
Les quantifier

Le nombre d'utilisateurs par étapes nous permet d'avoir une première idée des principaux points d'attention



Les qualifier

Savoir identifier les points de friction et de satisfaction est essentiel pour l'évolution du produit



C'est quoi l'UX design ?

**« L'UX design est un processus de conception
méthodique, itératif et centré sur l'humain,
visant à façonner des expériences utilisateurs. »**

Carine Lallemand

Un designer travaille selon les 5 étapes du *design thinking*

Comprendre les personnes concernées par le projet

Brainstormer & proposer des solutions

Revenir vers le groupe utilisateur et tester

Empathie Définir Imaginer Prototyper Test

Revoir et formuler les questions sur la base de l'analyse.

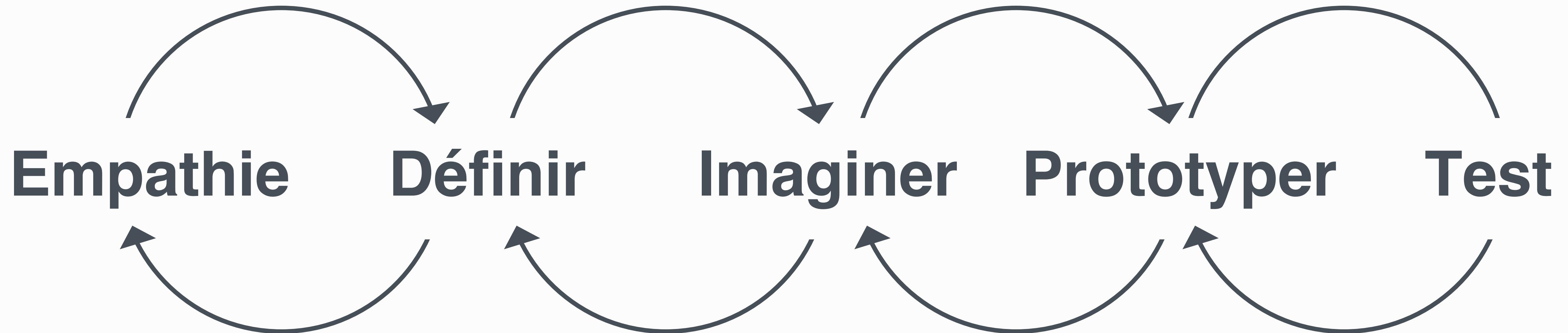
Construire une représentation d'une des idées (ou plus)



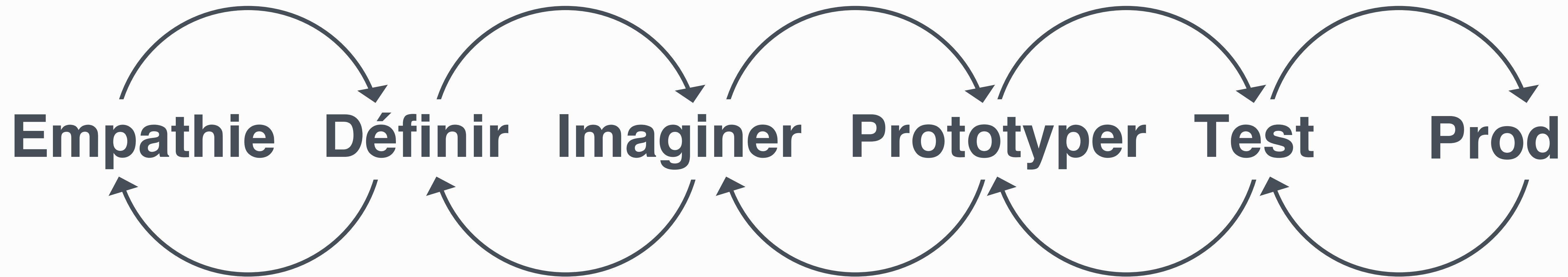
C'est ici qu'entrent également les enjeux business !

Ces phases se répondent et s'alimentent.

Si une étape n'est pas satisfaisante, il ne faut pas hésiter à revenir en arrière.



La production n'y échappe pas. Ce qui est livré doit continuer à être mesuré et challengé pour garantir le meilleur produit.

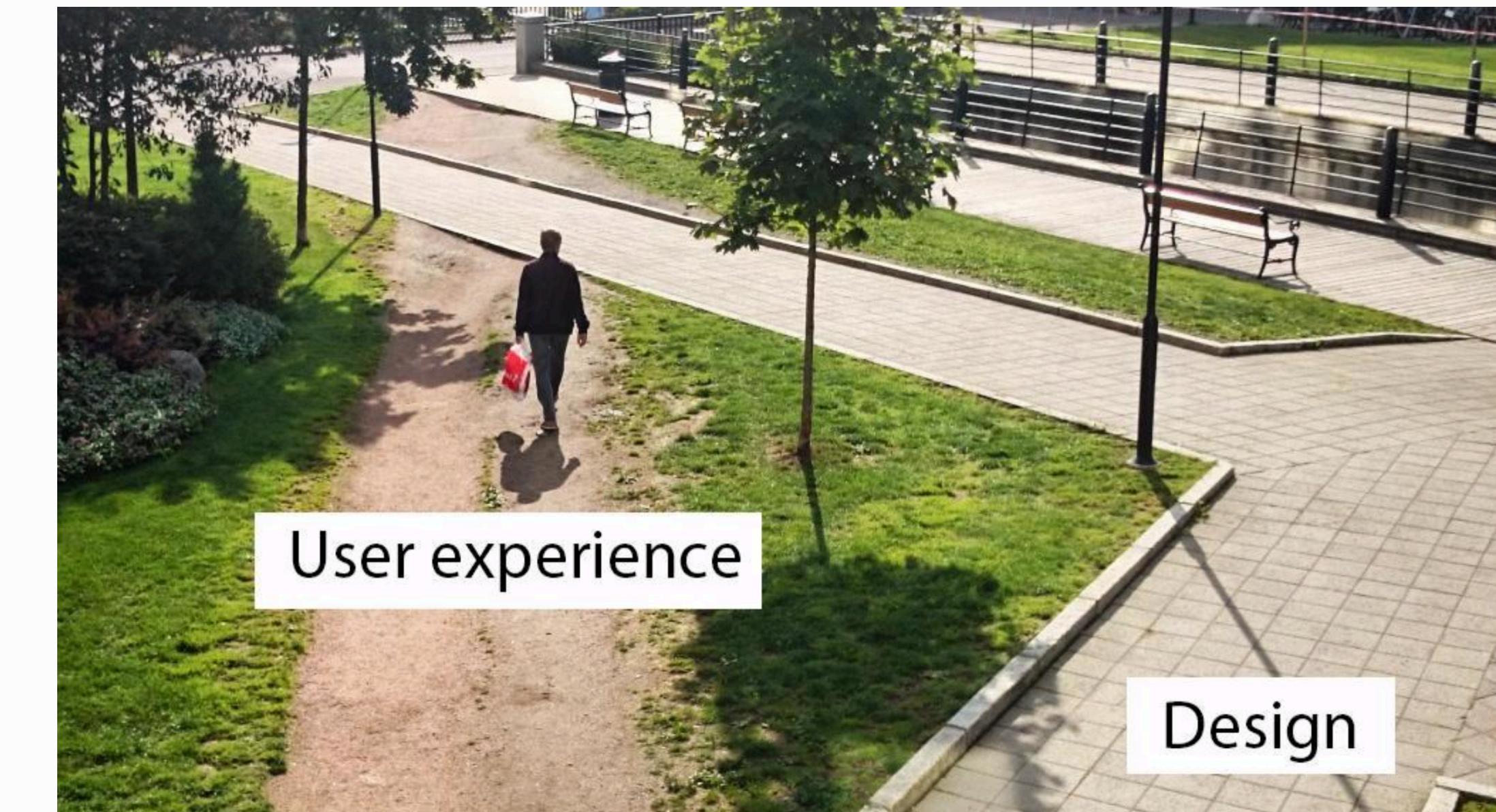
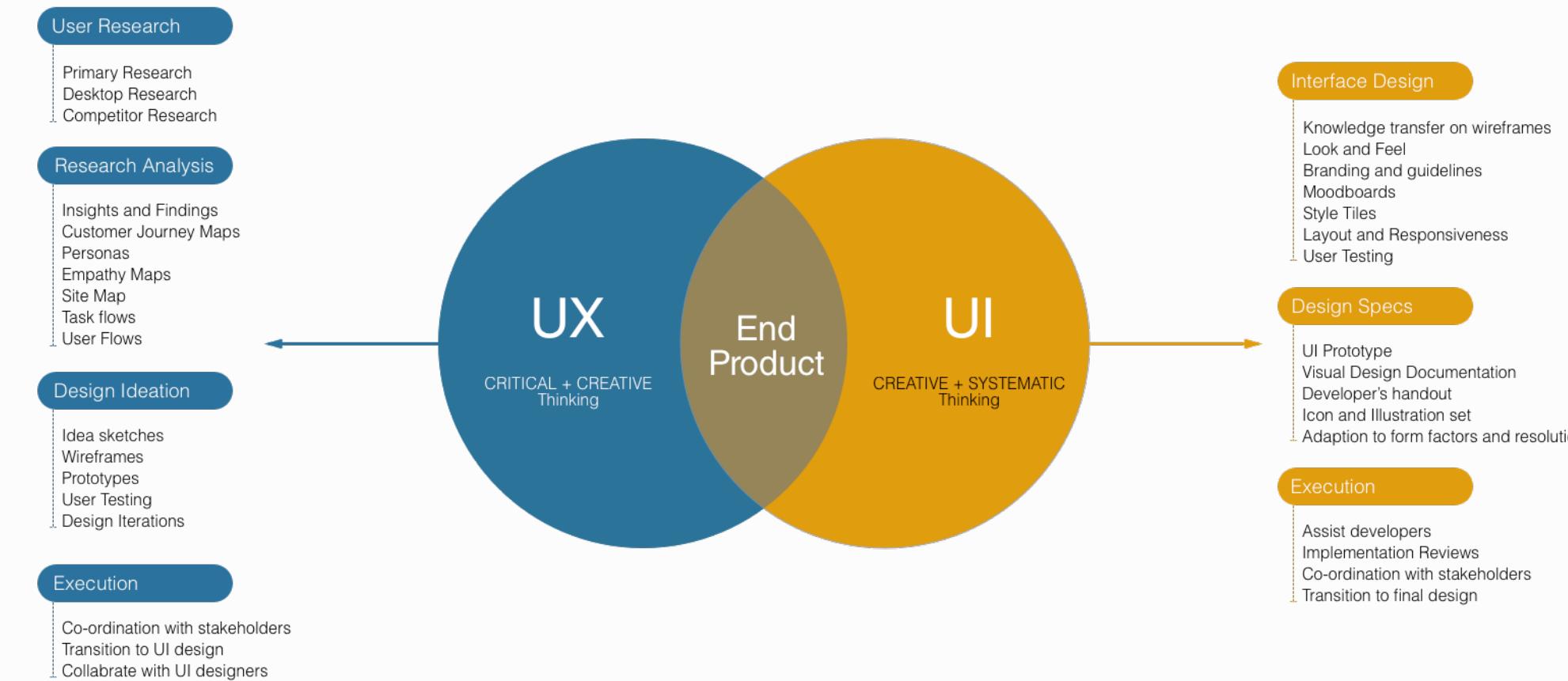


À chaque étape correspondent un ensemble de méthodes et d'outils utiles pour recueillir les informations nécessaires pour avancer.

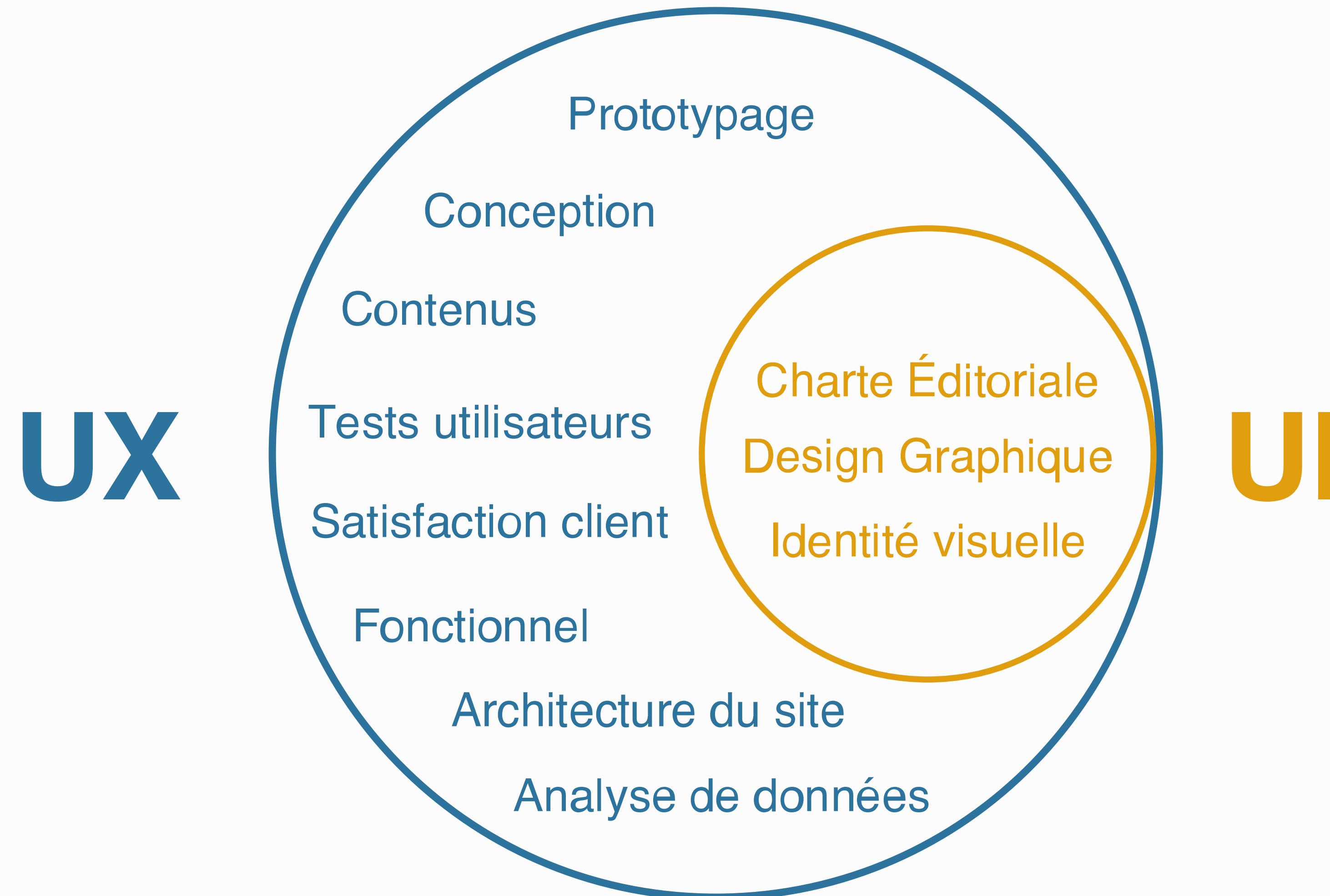
| Empathie | Définir | Imaginer | Prototyper | Test |
|--------------------|------------------|--------------------------|-------------------|--------------------|
| Audit | Moodboards | Design studio | Design System | Test AB |
| Analyse de données | Brainstorming | Benchmark | MVP | Tests utilisateurs |
| Entretiens | Études de marché | Atelier de co-conception | Wireframe | |
| Focus group | | | | |
| Questionnaires | | | | |

UX & UI

Lorsque l'on parle d'UX et d'UI, on voit souvent ce genre d'images où les deux sont opposés ou représentent des domaines différents.



Les deux vont de paire, l'UI, en tant qu'interface que l'utilisateur rencontre,
est une des composantes de l'UX.



Le rôle de l'UX designer est transverse et consiste aussi à faire le lien entre différents pôles de compétences (dev, data-analyst, graphistes, commerciaux, ...) et les utilisateurs.

Les façons d'exercer ce rôle sont multiples et dépendent aussi de l'organisation de l'entreprise.