

REFONTE DIGITALE PRINCIPES UX

mercredi 19 avril 2017

La Refonte Digitale

BIENVENUE CHEZ NOUS
VAN HARTE WELKOM
WILLKOMMEN BEI UNS
WELCOME TO OUR WORLD



EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS PARTIS PRIS



Notre métier étant le transport, nous devons nous inscrire dans une démarche **mobile first**.



Les parcours utilisateurs doivent être simples et agréables. Ainsi, nous devons **comprendre le contexte et le besoin** de notre utilisateur pour y répondre avec intention.



A tout moment, l'utilisateur doit **savoir où il se trouve**, comment avancer et comment revenir en arrière, s'il s'est trompé ou a changé d'avis.



L'expérience doit être **rassurante et familière**. Nous rendons les interactions transparentes et prévisibles, et nous évitons de surprendre nos utilisateurs en plein parcours.



Nous devons **montrer aux utilisateurs qu'on les aime**. [68%](#) des utilisateurs qui abandonnent une marque le font parce qu'ils ont le sentiment de ne pas être important aux yeux de celle-ci.

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOTRE MÉTHODE

Nous devons **construire autour de l'utilisateur** et tester, autant que possible, nos propositions.

Nous devons étudier, pour chaque élément du parcours, son **utilité**, son **utilisabilité** et sa **désirabilité** d'un point de vue utilisateur.

Nos mots-clés :

#simplicité #clarté #cohérence #réassurance

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS RÈGLES



L'utilisateur doit toujours comprendre clairement ce qui est attendu de lui.



L'utilisateur doit toujours avoir à disposition les éléments nécessaires à sa prise de décision.



L'utilisateur doit toujours pouvoir se rassurer sur ce qu'il a déjà renseigné, et comprendre comment revenir sur ses décisions.



L'utilisateur doit avoir un nombre limité de décisions à prendre simultanément.



L'utilisateur doit toujours avoir une idée claire des conséquences de ses actions. Les parcours et les motifs doivent être cohérents et ne pas surprendre.

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS RÈGLES



L'utilisateur doit toujours comprendre clairement ce qui est attendu de lui.

- Hiérarchisation de l'information
- Visibilité des champs
- Un call to action par page
- Messages d'erreur explicites

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS RÈGLES



L'utilisateur doit toujours avoir à disposition les éléments nécessaires à sa prise de décision.

- Explication des classes de confort et de la flexibilité
- Informations claires et exhaustives
- Un texte clair est préférable à un pictogramme non explicite
- Aides à la décision (plus que X places à ce prix, upgrade +5€, ...)

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS RÈGLES



L'utilisateur doit toujours pouvoir se rassurer sur ce qu'il a déjà renseigné, et comprendre comment revenir sur ses décisions

- Fil d'ariane et stepper
- Récapitulatif de la commande en cours
- Persistance des données et mise en place d'un panier

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS RÈGLES



L'utilisateur doit avoir un nombre limité de décisions à prendre simultanément

- Poser les questions progressivement plutôt qu'en quelques grands blocs
- Éviter de cumuler les décisions (flexibilité, horaire, confort en même temps)
- Éviter de surcharger l'interface avec trop d'éléments d'information

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

NOS RÈGLES



L'utilisateur doit toujours avoir une idée claire des conséquences de ses actions. Les parcours et les motifs doivent être cohérents et ne pas surprendre

- 1 action = 1 résultat
- Cohérence ergonomique (cta, widgets, pictos, couleurs, ...)