

# Le métier d'UX Designer

INPRES - 1ère infographie web

24/04/2024



# De quoi allons-nous parler ?

1. Introduction - De vous à moi, en Lego
2. Les métiers du numérique - Comment s'y retrouver ?
3. L'UX Design, c'est quoi ?
4. Les méthodologies - Laquelle choisir ?
5. Dans la vrai vie - Exemples
6. Votre avenir
7. Conclusion



# 1. Introduction

# De vous à moi

- Annabelle Buffart
- Diplômée en 2013
- Lead UX Designer & Manager chez PwC Luxembourg
- Owner Llama Corp



# Mes différentes vies

0. 2007 - 2013 Etudiante

Communication | Infographie web | Stage PwC | PFE Wordpress

## 1. Développeuse front-end

**Vesperia** | PHP | ZF | AngularJS |  
Wordpress

## 2. Web développeuse

**ZIDCard** | HTML/CSS | Ruby on Rails |  
Scrum Master | Graphisme



## 3. Web designer & Communication

**Agile Partner** | Wordpress | HTML/CSS |  
Communication digitale | Agilité | Scrum Master |  
Facilitation

## 4. UX Designer & Biz dev

**Inspiro** | Wordpress | UX/UI Design | Axure |  
HTML/CSS | Gestion de projet | Team Leader |  
Sales

## 5. Lead UX Designer & Manager

**PwC** | UX Design | Design Thinking | Facilitation |  
Formation | Gestion de projet | Gestion d'équipe |  
BizDev

## 6. Co-founder & Digital Strategist

**Llama Corp** | UX Design | Réseaux sociaux |  
Facilitation | Formation | Gestion de projet |  
Evènement | Admin

# A vous de jouer !

1. Individuellement, utilisez les briques de Lego à votre disposition pour **créer un canard**



# A vous de jouer !

- 1.** Individuellement, utilisez les briques de Lego à votre disposition pour **créer un canard**
  
- 2.** **Présentez** de vos constructions

## **2. Les métiers du numérique**

# Votre vote wooclap s'affichera ici



1

Installez l'extension  
**Chrome** ou **Firefox**



2

Assurez-vous d'être en  
**mode présentation**

**wooclap**

# Votre vote wooclap s'affichera ici



1

Installez l'extension  
**Chrome** ou **Firefox**



2

Assurez-vous d'être en  
**mode présentation**

**wooclap**

# Différents métiers du web

Quels sont les métiers du numérique ?

A word cloud visualization centered around digital professions. The words are colored in various shades of red, orange, yellow, green, blue, and purple. The most prominent words include 'Réseaux sociaux' (Social networks), 'Graphiste' (Graphic designer), 'Créateur de contenu' (Content creator), 'OnlyFan', 'Monteur vidéo' (Video editor), 'Développer' (Develop), 'Designer', 'FIFA', 'Twitter', 'Rocketleague', 'Fortnite', 'Modélisation 3d', 'MYM', 'Web designer', 'Développement jeux vidéo' (Video game development), 'Programmeur front/back end', 'Infographiste', and 'Développeur'. Other visible words include 'Cybersecurité', 'Influenceur', 'Ergonomique', 'Food Designer', 'Bureau', 'Designers', 'Cinéma franc coup', 'graphic designer', 'Ui designer', 'Graphisme', 'Bureau', 'Photographe', 'Infographe', 'Informaticien', 'CANARD', 'monteur', 'Designer', 'Hacker', 'IKEA', 'Développement jeux vidéo', 'Frappeur', 'Marketing digital', 'Programmeur front/back end', 'Infographiste', 'Développeur', 'UX Designer', 'Ergonomie', 'Art numérique', 'Web dessigner', and 'UX Designer'.

# Comment s'y retrouver ?



# **3. L'UX Design, c'est quoi ?**

—

# Let's play !

1. Prenez une feuille de papier et un stylo :

→ *Quelle serait la brosse à dents idéale pour les enfants ?*



# Let's play !

1. Prenez une feuille de papier et un stylo :

→ *Quelle serait la brosse à dents idéale pour les enfants ?*

2. Montrer et présenter vos concepts



A medium shot of a man with dark hair and a well-groomed, dark brown mustache. He is wearing a light-colored, button-down shirt. He is looking slightly upwards and to his right with a neutral expression. The background is a plain, light-colored wall.

e



# Qu'avez-vous compris ?

- 1. Aller sur le terrain, observer et analyser**
- 2. Intégrer les utilisateurs au plus tôt dans la conception**
- 3. Collaborer, concevoir POUR les utilisateurs et AVEC eux**

# L'UX en définition



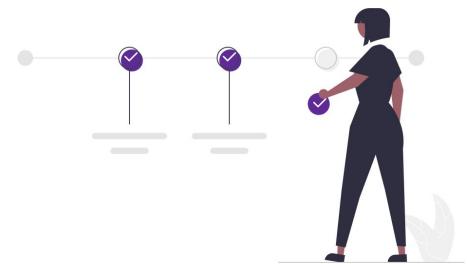
**L'UX** désigne **les expériences, les interactions et les émotions** qu'un utilisateur aura avec un produit ou un service, et tout ce qui gravite autour: interface, service client, communauté, emails...



**Le design d'expérience utilisateur (Design UX)** désigne **l'amélioration ou la conception** de nouveaux **produits** et **services** pour améliorer l'expérience des utilisateurs, qu'il s'agisse de clients ou d'employés. Une approche centrée utilisateur permet de cerner ce que veulent et ce dont ont besoin les utilisateurs. Ensuite, concevoir et réaliser des services et des produits POUR eux et AVEC eux tout au long du processus de conception.

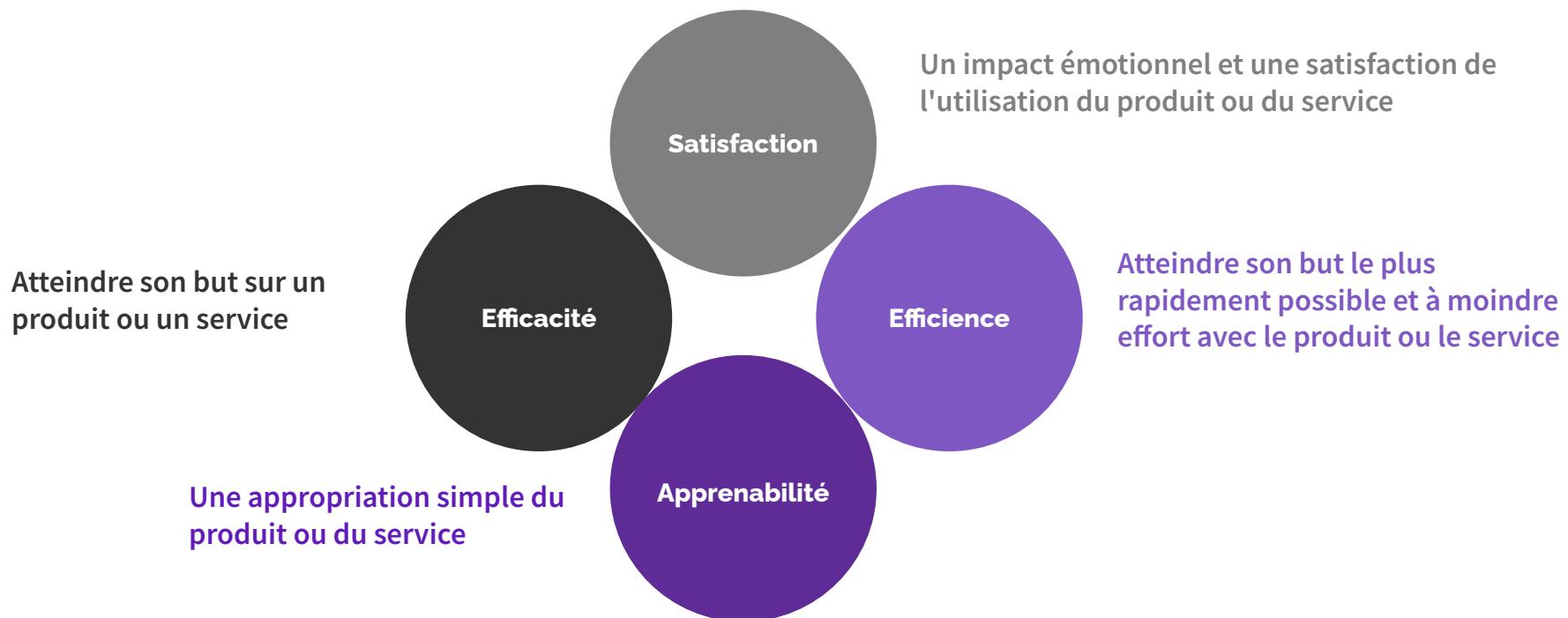


**L'utilisateur** est la personne qui **interagit** avec un produit ou un service **digital** ou **physique**. L'utilisateur peut revêtir différentes formes telles que : prospect, client, employé, administration, patient...



# Le cercle vertueux de l'UX

**L'UX repose sur la notion d'utilisabilité et de la norme ISO 9241-11**



# Le cercle vertueux de l'UX - Satisfaction



# Le cercle vertueux de l'UX - Efficience et efficacité



Quelle balance permettra d'atteindre son but de manière efficace et efficiente ?

# Le cercle vertueux de l'UX - Efficience et efficacité



## Manuel d'utilisation :

1. Appuyez sur le bouton ON / USER pour activer l'affichage numérique (l'affichage clignote).
2. Attendez que "0.0" apparaisse dans la fenêtre d'affichage.
3. Appuyez sur le bouton ON / USER situé sous l'écran. P-01 montre. Appuyez ensuite plusieurs fois sur le bouton ON / USER jusqu'à ce que votre numéro d'utilisateur apparaisse. Remarque: l'échelle défilera automatiquement à travers vos données personnalisées, puis 0,0 sera affiché.
4. Montez sur la balance PIEDS NUS, en vous assurant que les talons de vos pieds recouvrent les plaques métalliques.
5. Le poids sera affiché pendant plusieurs secondes. Restez à l'échelle sans bouger !
6. L'écran affichera alors "bF", suivi de votre pourcentage de graisse corporelle.
7. L'écran affichera alors "H2O", suivi de votre pourcentage d'eau corporelle.
8. La balance s'éteint automatiquement.

**Plus de fonctionnalités = plus de complexité**

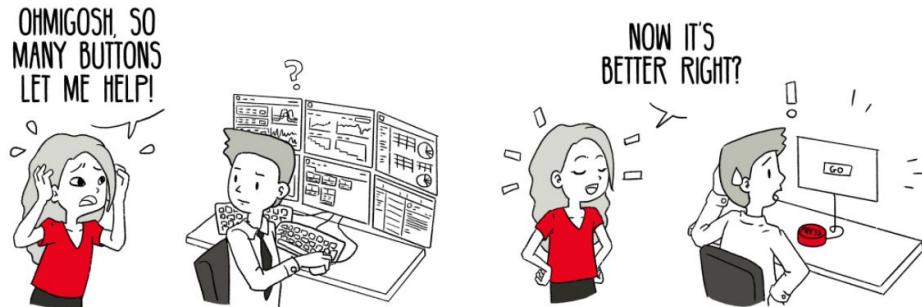
# Plus de fonctionnalités

=

Plus de complexité

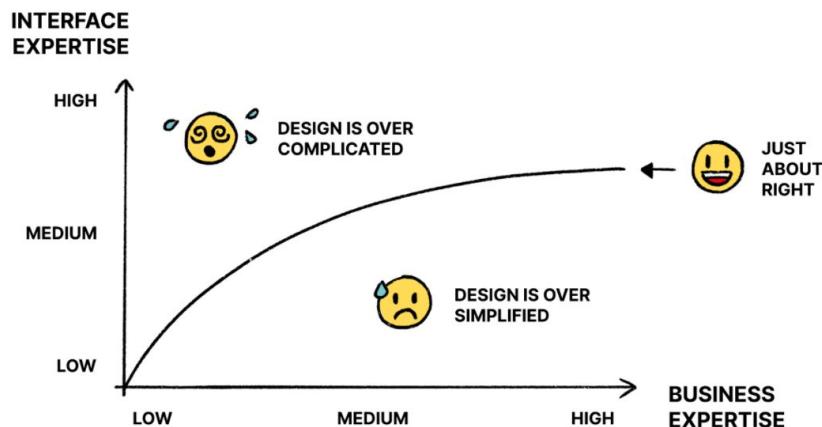
?

# Le cercle vertueux de l'UX - Efficience et efficacité



Cela dépend de l'expertise de l'utilisateur !

Plus un utilisateur est **expert**, plus l'interface sera **complexe** pour une **personne extérieur**



"Over-complicated? Over-simplified? The UX Efficient Frontier" Morgane Peng  
<https://uxdesign.cc/over-complicated-over-simplified-the-ux-efficient-frontier-561d7773bc6b>

# Pourquoi l'UX est importante ?



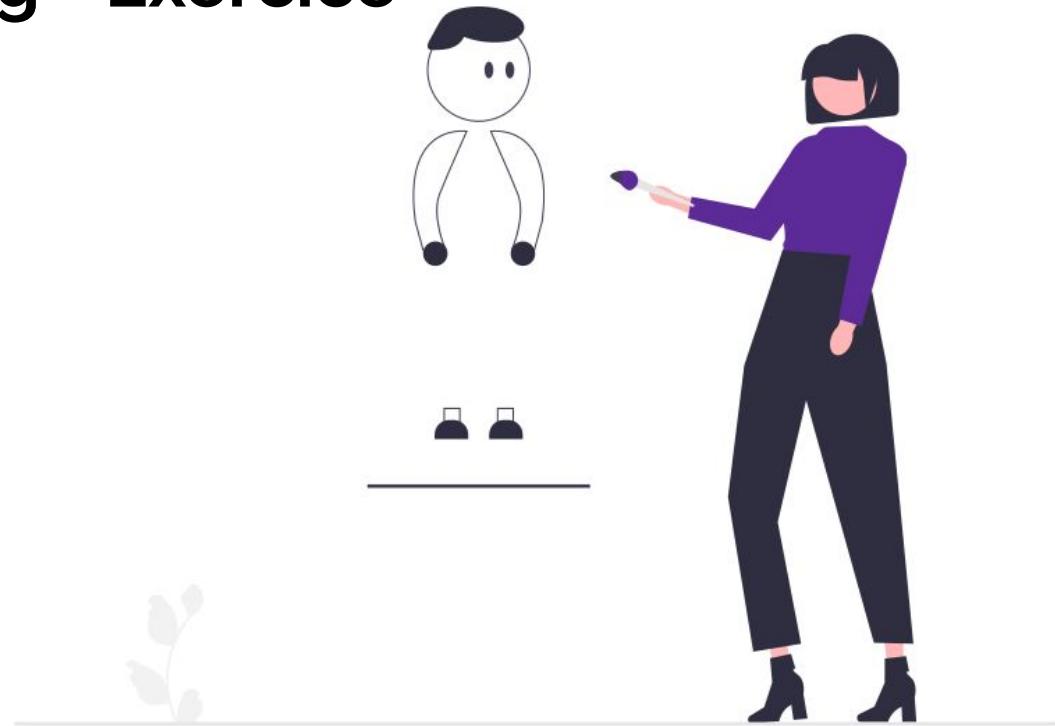
Une expérience non analysée peut conduire à un **produit non utilisé ou avec une utilisation non conforme**, conséquences :

- Ne répond pas aux attentes et aux besoins utilisateurs
- Perte de temps
- Perte d'argent

# 4. Les méthodologies

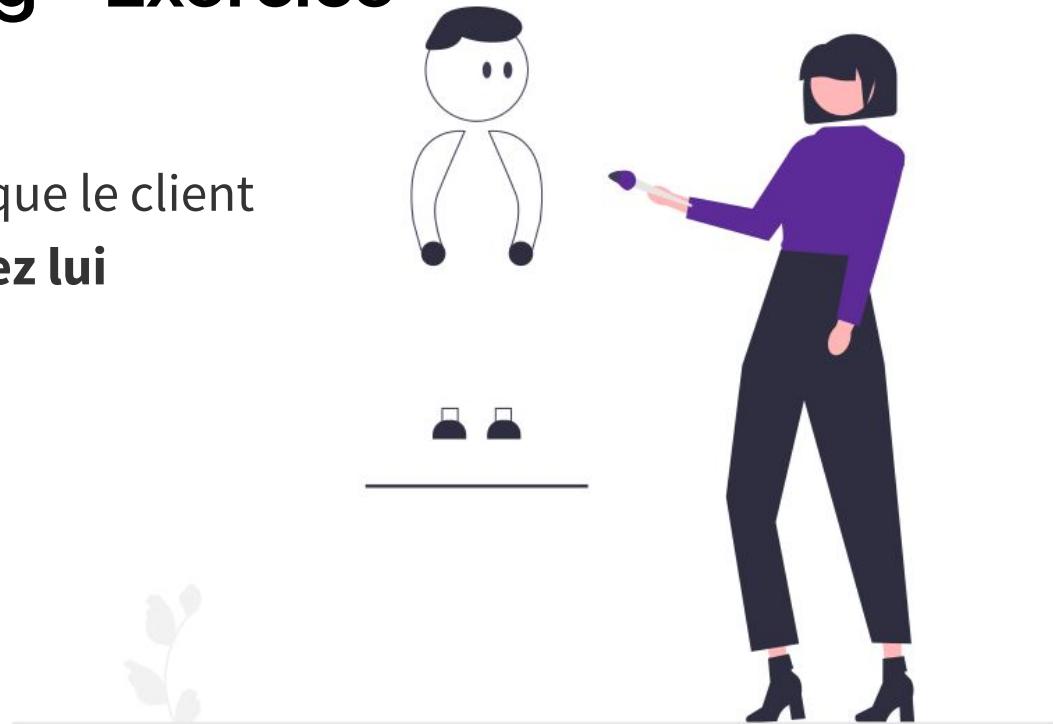
# Le Design Thinking - Exercice

1. Dessinez un **vase**



# Le Design Thinking - Exercice

1. Dessinez un **vase**
2. Dessinez un vase pour que le client  
**apprécie ses fleurs chez lui**

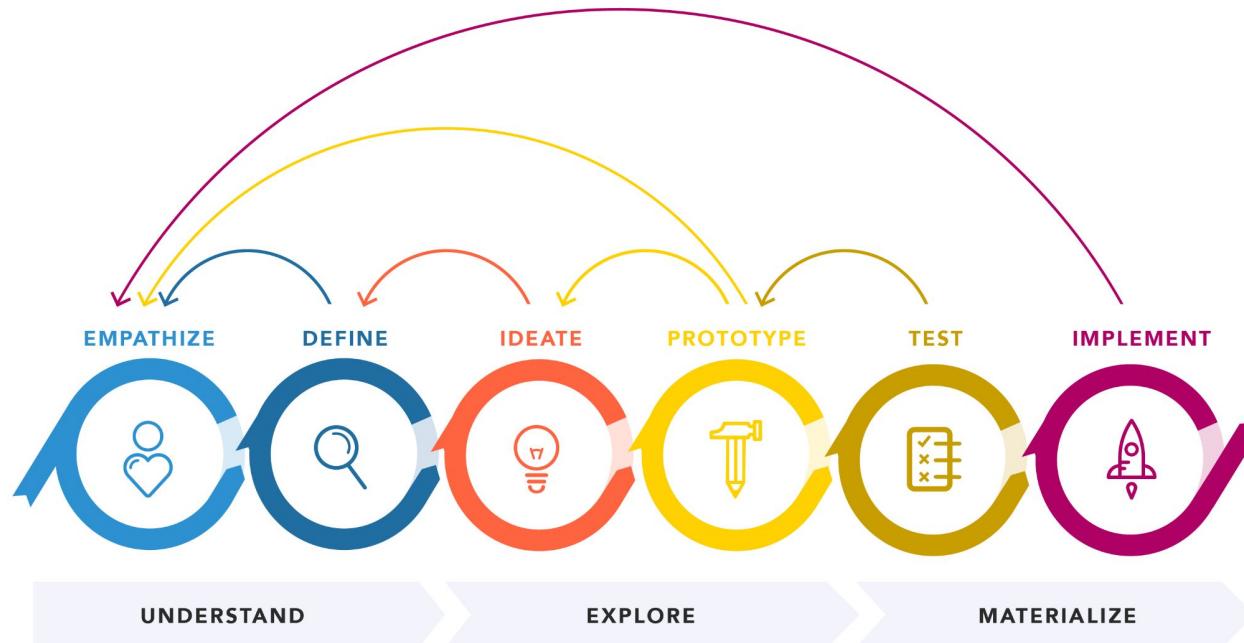


# Le Design Thinking - Définition

- Défini dans les **années 60'**, repris par **IDEO** dans les **années 90'**
- Processus **créatif** pour résoudre des **problèmes** et **innover**
- Approche **centrée utilisateur**
- Permet de comprendre les **besoin utilisateurs**, de générer des **idées créatives** et réaliser un **prototype rapide**
- Les décisions se font sur ce que **désire réellement l'utilisateur** au lieu d'utiliser des données statistiques
- **Principes:**
  - a. placer l'humain au centre,
  - b. être empathique,
  - c. travailler ensemble,
  - d. observer,
  - e. générer des idées,
  - f. prototypes et itérer



# Le Design Thinking - Cycle



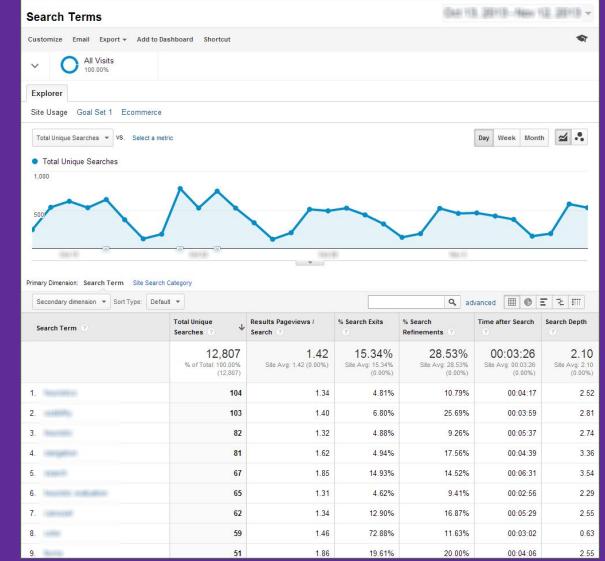


# Le Design Thinking

## 1. Empathize

- Établir des **hypothèses** et les convertir en **protocole** d'interview/questionnaire
- Conduire des **interviews** individuels avec les **parties prenantes**
- Conduire des **interviews** et ou questionnaires avec les **utilisateurs**

**Méthodes:** interview individuel, observation, focus groupe, questionnaire quantitatif et qualitatif, études de marché...





# Le Design Thinking

## 2. Define

- **Analyse** des données
- Création de la **journey map** AS-IS et value proposition
- Génération du **problème**
- Compréhension du **pourquoi / quoi / comment** (WWH) ?
- Génération des **points de frustration** et **besoins**

**Méthodes:** personae, journey map, empathy map, workshop, value proposition canva, how might we? ...

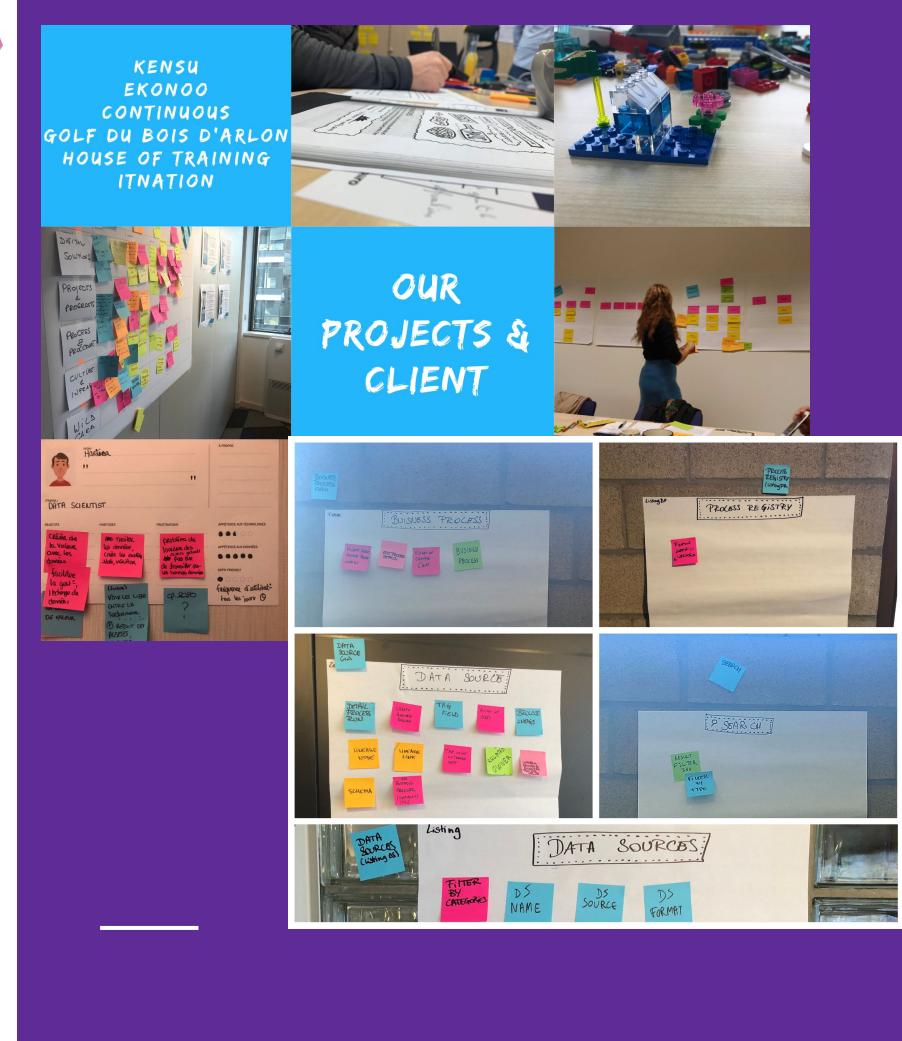


# Le Design Thinking

## 3. Ideate

- Co-création de l'expérience idéale,  
**TO-BE journey map**
- Définition de **solutions**
- **Priorisation** des solutions

**Méthodes:** workshop, brainstorming, mind map, 5-why, sketching, worst idea, dot voting...





# Le Design Thinking

## 4. Prototype

- **Prototypage** d'une solution centrée utilisateur

**Méthodes:** design sprint, wireframe, prototype cliquable, workshop

USER

experience

WORKSHOP

by Inspiiro.me

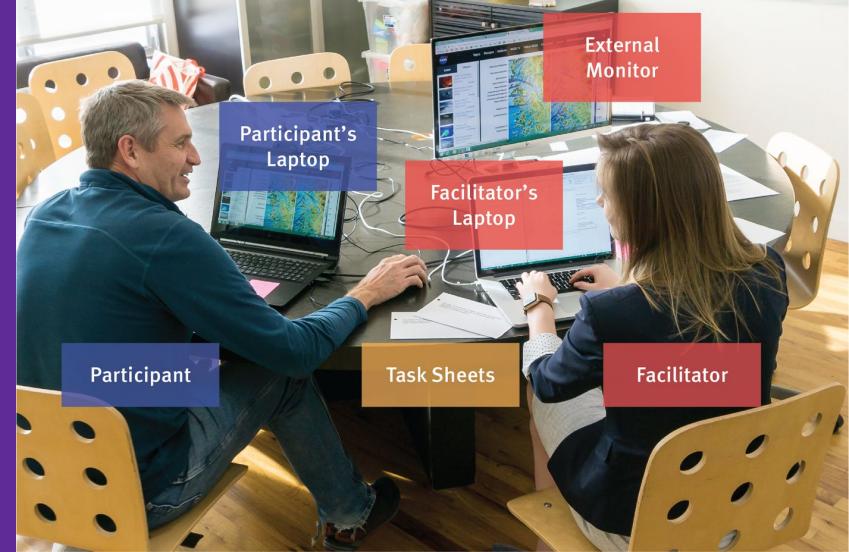


# Le Design Thinking

## 5. Test

- **Test** de la solution avec les utilisateurs
- **Itération** et mise à jour de la solution

**Méthodes:** SUS, A/B testing, observation, questionnaire...



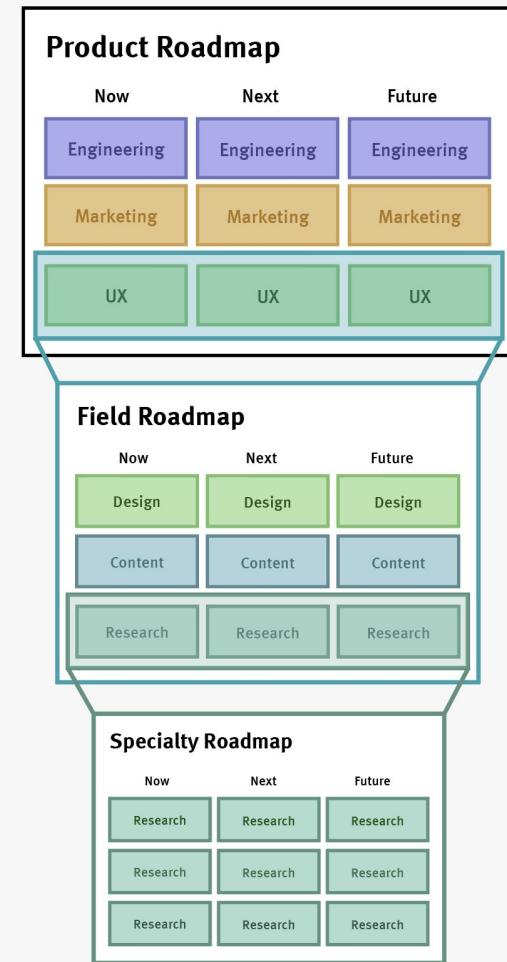


# Le Design Thinking

## 6. Implement

- Définition de la **roadmap d'implémentation**
- **Développement et implémentation**

**Méthodes:** workshop, agile, gantt chart, rétro-planning...



# Valeur de l'UX Designer

## 1. Recherche utilisateur

Etude méthodique | Besoins et frustrations | Problèmes et opportunités

## 2. Analyse

Représentation visuelle | Expérience utilisateur | Point de convergence | Emotion

## 3. Co-création & facilitation de workshop d'idéation

Design Thinking | Service Blueprint | Idéation | Résolution de problèmes et défis



## 4. Wireframe et prototype interactif

Réaliste et cliquable | Squelette du produit ou service | Tester les hypothèses | Intégrer l'utilisateur

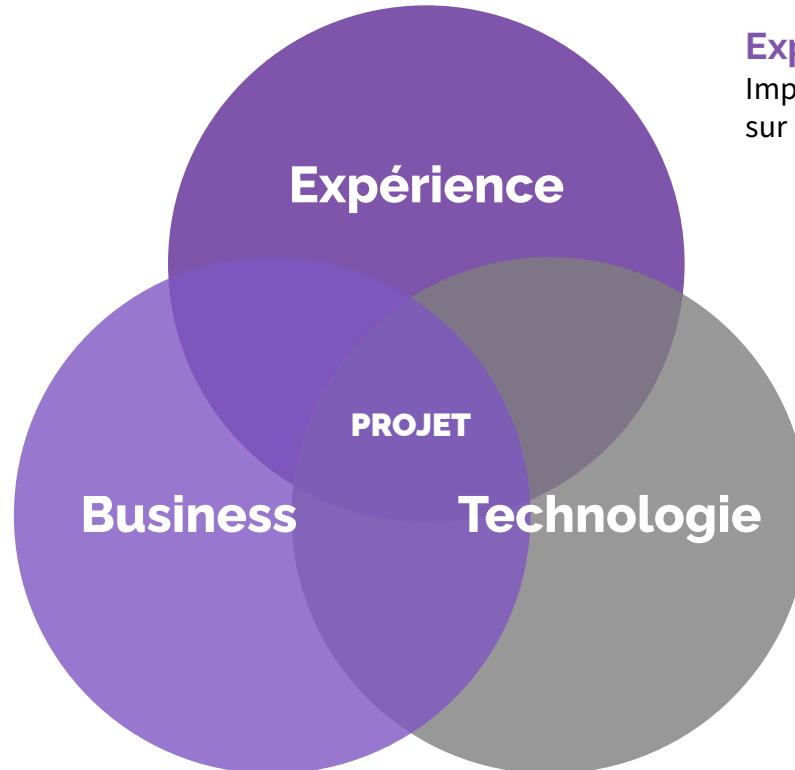
## 5. Test utilisateur d'utilisabilité

Sessions d'étude | Evaluation des performances | Test du produit ou service | Itération | Solution déjà testée

## 6. Implémentation

Design Sprint | Agilité | Implémentation IT | Mise en production | Itération

# L'UX n'est pas isolé



## Vue métier

Connaissance du domaine et de la concurrence, proposition d'une transformation répondant aux défis actuels

## Expertise UX

Implémentation de l'expérience utilisateur sur base de créativité, co-création et design

## Expertise IT

Connaissance du milieu technologique et proposition d'une approche personnalisée

# **5. Dans la vraie vie**

# Exemples de problèmes clients

Comment optimiser nos pratiques CRM ?

Comment innover et digitaliser l'expérience employé ?

Comment être plus “digital” dans nos réunions avec les clients?

Comment rendre notre call-center efficace ?

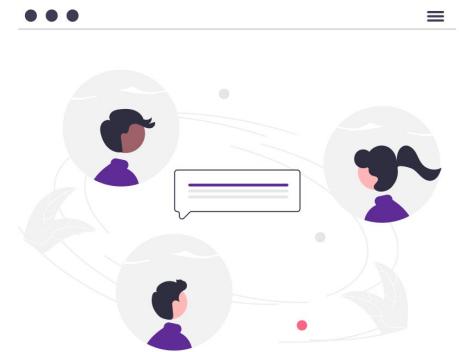
Comment améliorer l'UX de notre intranet ?

Pourquoi notre GED n'est pas utilisée ?

Pouvons-nous optimiser nos processus avec l'IA/Chatbot pour nos clients ?

Comment gérer les données fournies par les véhicules ?

Quelle expérience pour les dashboards cockpit de nos voitures ?



# Comment innover l'expérience employé ?

*Simplification et optimisation du processus HR pour faciliter la vie des employés et améliorer leur expérience.*

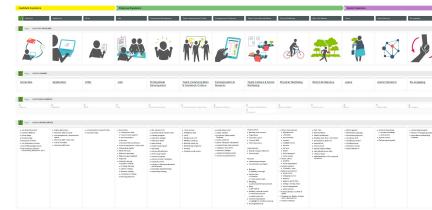
## 1. Recherche

4 Focus groupe, 4 observations, 10 interviews individuel + diagnostique IT



## 2. Analyse

Compréhension du AS-IS avec une “employee experience map”



## 3. Idéation

2 ateliers de co-création pour définir la journey TO-BE et définition du point de frustration prioritaire

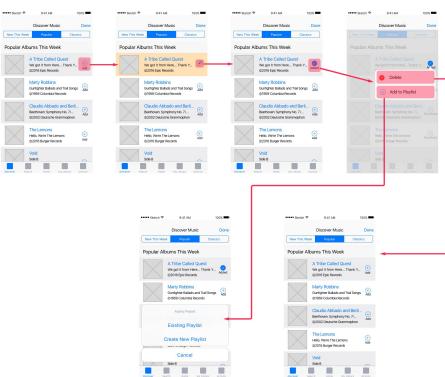


# Comment innover l'expérience employé ?

*Simplification et optimisation du processus HR pour faciliter la vie des employés et améliorer leur expérience.*

## 4. Prototype

Création du wireframe: app de gestion du temps pour les employés



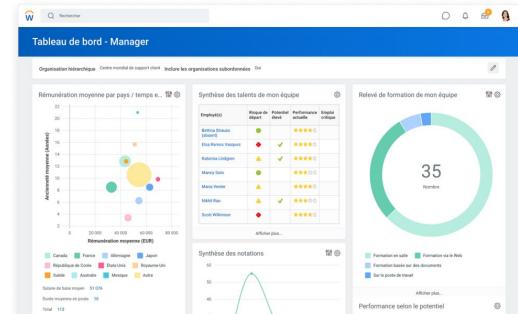
## 5. Test

Test utilisateur 1-to-1 + questionnaire avec les employés



## 6. Implémentation

Roadmap, développement et implémentation du MVP, implémentation d'un SIRH



## ROI pour le client

- **13 000 heures gagnées** en efficacité pour les employés
- **10min / semaine / employés gagnées** dans leurs tâches RH
- **20% ETPs** RH gagnés
- Nouvelle fonctionnalité tous les **1 à 2 mois**
- Nouveau module tous les **4 à 6 mois**



# Autres de projets

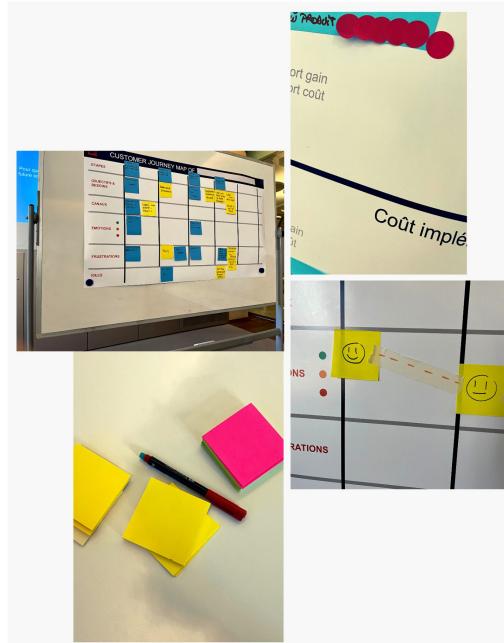


TRAINING

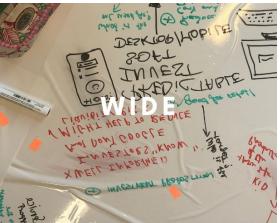


FORMATION À LA CRÉATIVITÉ

Apprendre le leadership créatif



# Autres de projets



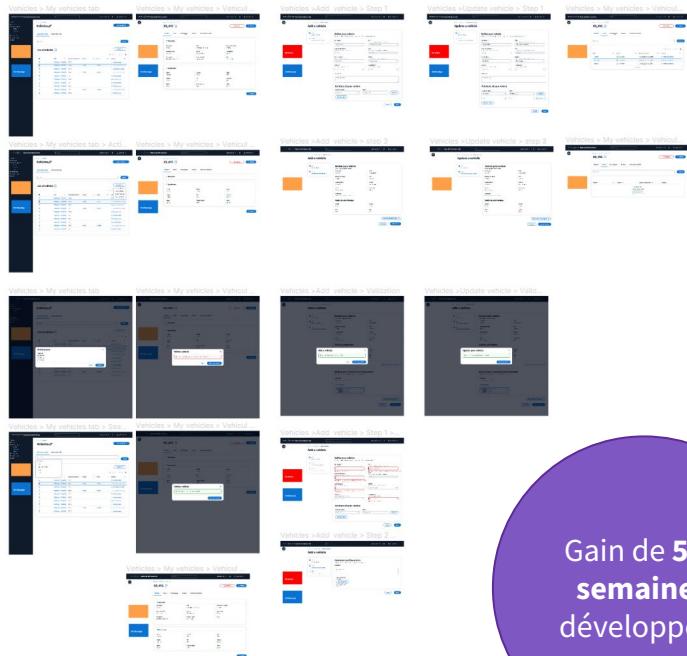
HACKATHON  
STATE  
STREET BANK



inspiiro

Lego®  
Serious  
Play

# Autres de projets



Gain de **5h / semaine / développeur**

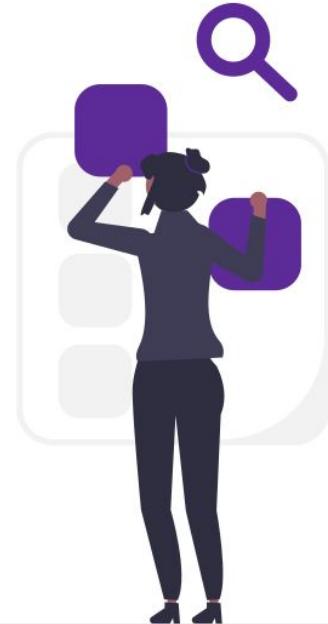
## **6. Votre avenir**

—

# Comment s'y retrouver ?

- La vie scolaire **≠** la vie professionnelle
- **Suivre l'évolution** du numérique et des technologies
- Appétit pour votre **veille technologique**
- Votre évolution dans la **séniorité**

→ **Apporteront du changement dans votre carrière**



# 7. Conclusion

# ROI UX - En quelques chiffres

50% du temps de développement est perdu à résoudre des problèmes qui auraient pu être évités

85% des problèmes peuvent être détectés avec **5 tests utilisateurs**

Chaque dollar investit dans l'UX peut générer de **2 à 100\$ de ROI**

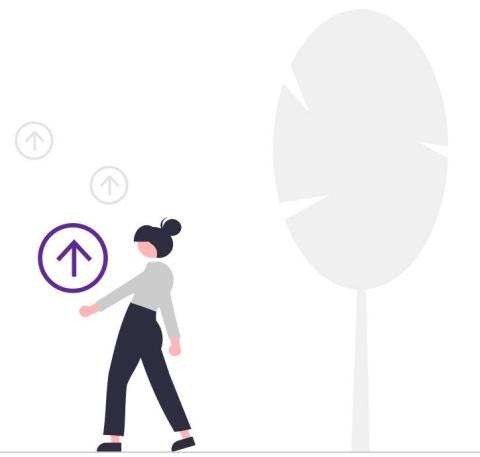
Une expérience utilisateur travaillée peut augmenter le taux de conversion jusqu'à **400%**

Corriger un problème en développement coûte **10x** plus que s'il était résolu durant sa conception et **100x** plus lorsqu'il est résolu en production

# L'impact de l'UX pour les clients

Vision détaillée des points de frustrations et des **besoins** des clients et/ou employés

**Augmentation** de l'efficacité et de l'engagement des utilisateurs et des parties prenantes



Utilisation de **l'agilité** et du **Design Thinking** pour une implémentation **plus rapide**

# Pourquoi intégrer l'UX design dans un projet ?

Identification des frustrations et des besoins **AVEC** l'utilisateur et encourager à la discussion

Proposer un service ou une interface déjà testé et validé par l'utilisateur **AVANT** l'intégration IT

Proposer des méthodes **créatives** de facilitation et de workshop d'idéation

Permet de **gagner du temps** et de **l'argent** en phase de développement IT



**Intègre l'utilisateur** dans une approche de création de la solution dès le début du projet

Proposer un **espace de confiance** permettant aux utilisateurs de s'exprimer librement

# Vos questions

# Merci

Llama Corp