

cleio

# L'expérience utilisateur

# UX

Concevoir des expériences  
qui améliorent la vie des gens  
6 stratégies gagnantes



Maude Leclerc De-Guire  
Facteurs humains et UX chez CLEIO

Se doter  
d'une vision  
inspirante



1

« ... si votre produit ne constitue pas une solution à un problème ou ne répond pas à un besoin réel, les investisseurs ne partageront pas votre enthousiasme. »

— [How to Pitch Your Business Idea to Potential Investors, businessnewsdaily.com](https://www.businessnewsdaily.com)

## Avoir en main une technologie révolutionnaire qui a le potentiel d'améliorer la vie des gens est certes passionnant, mais ce n'est qu'une partie de l'équation.

**Vous devez arriver à définir clairement votre vision globale, ainsi qu'un plan réaliste de mise en marché,** au risque de perdre votre crédibilité auprès des investisseurs potentiels, des fournisseurs et des ressources en développement.

Il faut non seulement envisager les aspects techniques d'un produit, mais aussi **garder une vue d'ensemble du projet avec une perspective commerciale,** notamment en ce qui concerne les utilisateurs finaux, votre proposition de valeur pour ces derniers, les ressources dont vous avez besoin, sans oublier les frais de développement et les sources de revenus.

Si vous arrivez à exposer clairement les raisons pour lesquelles votre technologie est novatrice et unique, les besoins auxquels elle répond et votre plan d'action, **vous inspirerez les membres de votre équipe de développement, vos fournisseurs et vos investisseurs.**



### ERREUR À ÉVITER

Se concentrer uniquement sur les aspects techniques et négliger l'analyse de rentabilisation du produit.

# Comprendre les besoins des utilisateurs



# 2

# Pour comprendre les besoins réels des utilisateurs, il faut se montrer souple et ouvert aux nouvelles idées, plutôt que simplement chercher à confirmer des idées préconçues.

Au moment de la conception initiale, il est essentiel de créer un produit minimum viable (PMV). Quelle version du produit est la plus simple à concevoir et convient le mieux au marché? **Qui sont les utilisateurs? De quoi ont-ils vraiment besoin?** La création de personas, ou de profils détaillés, est une étape cruciale pour cerner les véritables besoins des utilisateurs.

La stratégie idéale consiste à rencontrer différents types d'utilisateurs et à visiter leur environnement pour avoir une meilleure idée du contexte dans lequel votre produit sera utilisé.

Après avoir identifié les besoins réels des utilisateurs, vous serez en mesure de définir les fonctionnalités à intégrer dans votre produit minimum viable. Une fois celui-ci conçu, vous pourrez élaborer la **feuille de route** des livrables avec un **échancier réaliste**.

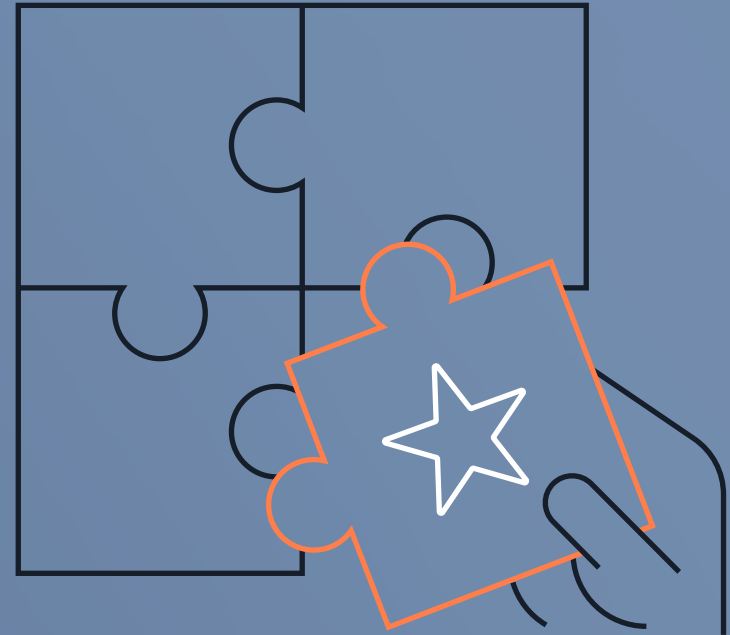
## ERREUR À ÉVITER

Sauter l'étape d'évaluation approfondie des besoins des utilisateurs et se baser sur un seul type d'utilisateur pour l'élaboration initiale du produit.

*« ... 42 % des jeunes entreprises qui subissent un échec l'expliquent par l'absence d'analyse de besoin. Cela signifie que plus de la moitié des entreprises disparaissent faute de savoir ce que leurs utilisateurs veulent. »*

— [21 Side Projects That Became Million-Dollar Startups \(an How Yours Can Too\), Inc.com](#)

# Concevoir en fonction des gens



# 3

« ... ce n'est pas l'innovation qui distingue la Silicon Valley des autres centres de développement technologique, c'est la volonté d'itérer. »

— [Silicon Valley Isn't Innovative: Four Proof Points, forbes.com](#)

## Une technologie humaine permet aux utilisateurs de profiter d'une expérience intuitive et agréable.

Les émotions influencent les achats. Vous avez tout avantage à présenter aux clients un produit visuellement attrayant et facile à utiliser. Même si vous offrez une technologie qui relève du génie, son succès dépendra du fait que les gens l'utilisent ou non.

### Comment humaniser votre technologie ?

Vous devez à maintes reprises exposer votre concept à des utilisateurs cibles, présenter des prototypes, recueillir de l'information et perfectionner votre conception. Gardez en tête que les **commentaires des utilisateurs vous aideront à lever des obstacles susceptibles de compromettre l'adoption de votre technologie**. Testez votre produit tôt dans le processus et régulièrement. Restez ouvert à toute rétroaction. **Vous devez comprendre et accepter que le processus de conception est itératif.**

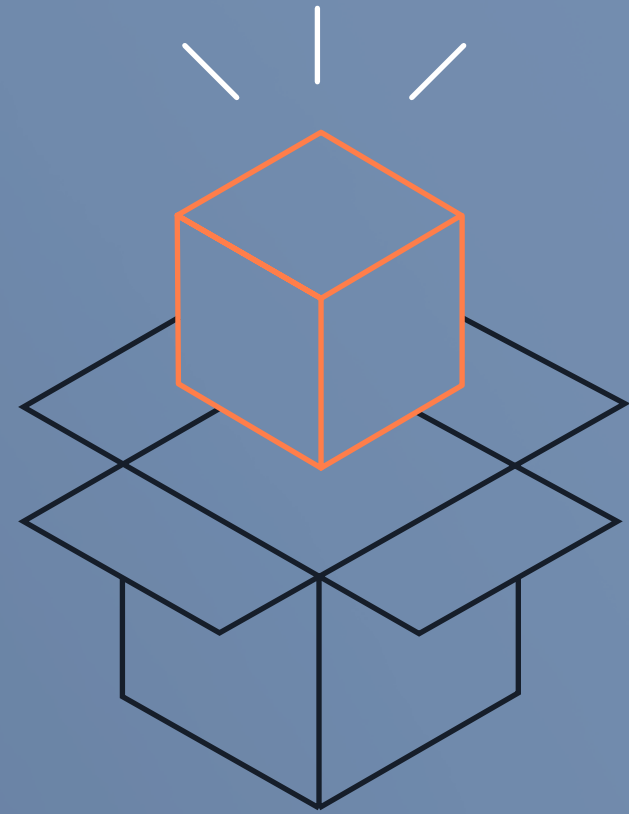
Les prototypes sont esquissés rapidement, puis de fil en aiguille, vous développez des modèles sophistiqués qui simulent plus fidèlement l'expérience utilisateur. Les modèles conçus ne doivent pas se limiter à l'interface et doivent intégrer une architecture interne pour veiller à ce que la taille et la forme puissent accueillir la technologie prévue.

**Ce processus de conception itératif vous permet d'élaborer un concept de produit qui fonctionne, tant du point de vue de l'utilisateur que d'un point de vue technique.**

#### ERREUR À ÉVITER

Ne pas consulter les ingénieurs dès le début du processus afin de vérifier que la conception tient compte des exigences techniques de l'architecture interne.

# Concevoir un produit robuste



# 4



«Les membres de votre équipe de développement de produits doivent être à l'aise de quitter leur écran pour aller à la rencontre des clients sur le terrain. »

– [The No.1 Reason Companies Don't Make Great Products - and What to Do About it](#)

## Avec un concept bien pensé et une définition de produit peaufinée, vous êtes prêt à passer du concept au produit.

À ce stade, vous **instaurez la discipline de l'ingénierie sans perdre la souplesse nécessaire pour créer un processus de développement rationalisé.**

Le secteur dans lequel vous évoluez influence votre processus de développement. Pour les produits de consommation, **gagner du temps est primordial** afin de réduire le taux de combustion du capital et d'accélérer la mise en marché. Dans le **secteur des appareils médicaux**, avoir un processus de documentation rigoureux est essentiel.

**Misez sur la visibilité pour savoir ce qu'il y a à faire et qui travaille sur quoi.** Il existe de nombreuses méthodes éprouvées. Essayez-les. Évaluez régulièrement le développement de votre produit. Vous pouvez simplement demander à un collègue de réviser un pair pour vérifier que le travail est bien fait.

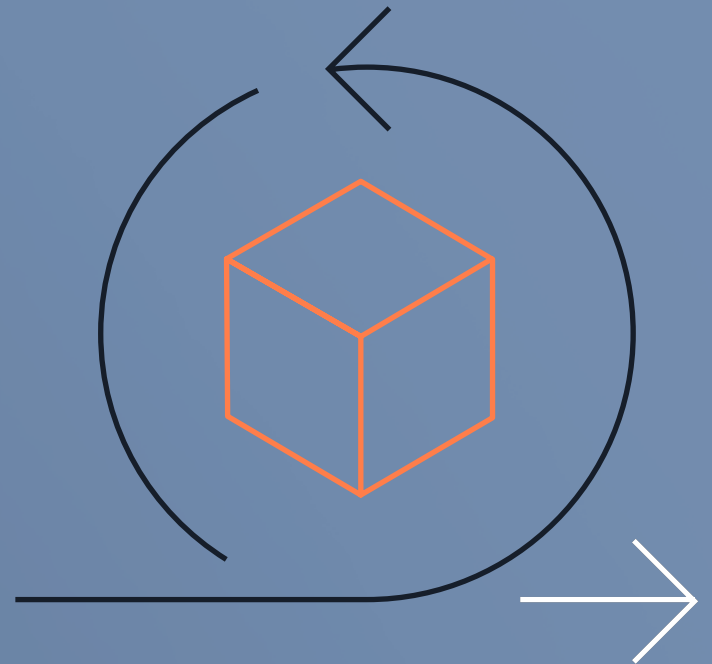
Tout comme l'étape de conception, **l'étape de production requiert des essais fréquents pour valider les hypothèses et ne rien laisser au hasard.** Il est important de penser à l'expérience utilisateur à chaque étape du développement de la technologie.

Testez tôt. Testez souvent.

### **ERREUR À ÉVITER**

Faire des suppositions sans les mettre à l'épreuve. Il y aura toujours des facteurs dont vous ne pourrez pas tenir compte tant que vous n'aurez pas testé le prototype sur le terrain. Relevez ces problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Respecter  
les contraintes  
de fabrication



5

# Pour être en mesure de fabriquer le produit développé, vous devez prendre en considération l'ensemble des besoins et des contraintes de fabrication dès les premières étapes de la conception.

Votre conception est au point, votre produit est bien fait, le marché l'adore, vous recevez vos premières commandes, puis la grande question se pose : **pouvez-vous réellement produire et livrer le produit développé dans un délai raisonnable ?**

**La conception en vue de la fabrication** fait partie d'une stratégie de production globale. Vous devez **faire appel aux principaux fournisseurs tôt dans le processus, en plus de déterminer les sources** des matériaux dont vous aurez besoin et les opérations d'assemblage. Pour certains composants de pointe, il faut prévoir un délai d'approvisionnement de 4 à 6 mois.

*«... ignorer la fabricabilité peut entraîner des problèmes de qualité occasionnels, des retards dans les premières livraisons, des coûts des ventes qui dépassent les coûts pro forma et même une réfection complète de l'outillage de fabrication.»*

— [Strategies to Optimize Product Designs for Manufacture, www.ecnmagazine.com](http://www.ecnmagazine.com)

En planifiant les activités d'approvisionnement en parallèle avec l'étape d'ingénierie, vous éviterez des délais importants et accélérerez votre arrivée sur le marché.

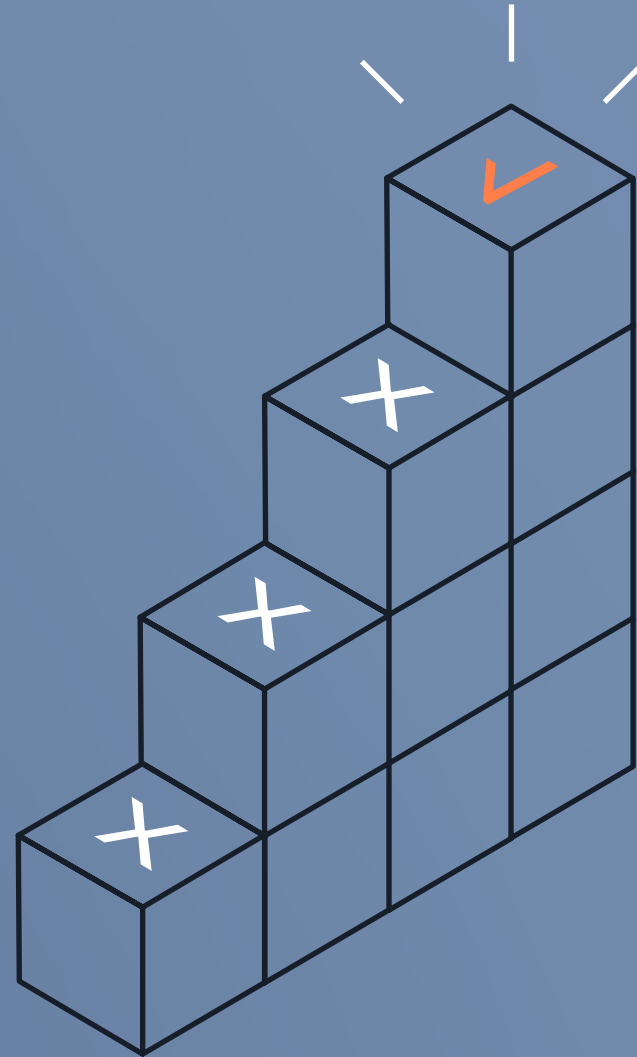
**Vous devez également réfléchir aux tests et au contrôle de la qualité tôt** dans le processus, avant d'arriver à l'étape de la fabrication. Comment votre produit sera-t-il testé pour vérifier sa qualité et sa conformité? La plupart des stratégies de mise à l'essai nécessitent des exigences techniques supplémentaires. Il est beaucoup plus rapide de les mettre en œuvre durant le cycle de développement qu'à la fin.

**Vous devez vous pencher sur toutes les questions et contraintes liées à la fabrication longtemps à l'avance** pour être prêt une fois rendu à l'étape de fabrication.

## **ERREUR À ÉVITER**

Ne pas prendre en compte toutes les exigences liées à la fabrication dès le début et à chaque étape du développement.

# Accepter l'incertitude



6

« Compte tenu de la volatilité et de l'incertitude du monde des affaires, il y a de moins en moins de chances de trouver une voie prévisible vers le succès. Plonger dans l'inconnu est la seule voie à suivre. »

— [The Biggest Risk Is Not Taking One. Here Are 3 Simple Steps To Better Managing Uncertainty, forbes.com](#)

## Peu importe le secteur dans lequel vous évoluez, le fait de développer une nouvelle technologie entraîne de l'incertitude. Vous devez arriver à être à l'aise en dehors de votre zone de confort.

L'astuce est de s'attaquer **d'abord aux questions difficiles – aux éléments inconnus qui vous font le plus peur**. En **abordant de front les véritables défis**, sans tarder, vous renforcerez votre confiance, tout comme celle de vos investisseurs à l'égard de vos capacités.

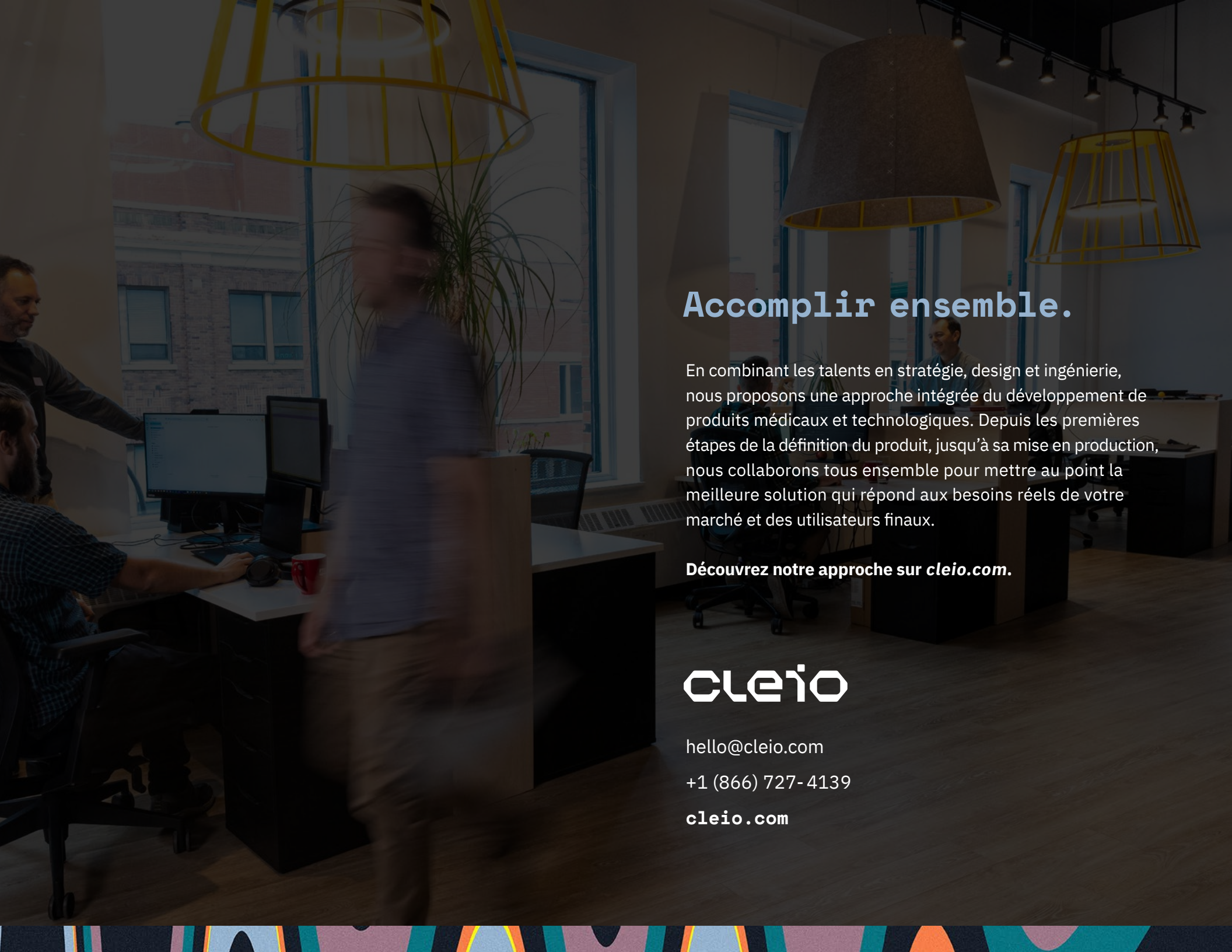
**Vous pouvez gérer l'incertitude en utilisant un cycle d'apprentissage rapide.** Si vous n'arrivez pas à prendre une décision importante, dressez la liste des raisons qui vous bloquent. Ce sont des lacunes dans vos connaissances. Cherchez ensuite des moyens simples pour les combler, que ce soit **en faisant des recherches, en demandant aux autres ou en trouvant vous-même la réponse à l'aide du prototypage et d'essais**. Plus vous en apprendrez, plus vous serez à même de prendre des décisions avec assurance et de consigner les raisons sous-jacentes.

**Cette quête de nouvelles connaissances dissipera votre incertitude et vous permettra de combler vos lacunes.**

Lorsqu'une nouvelle décision difficile se présentera, vous saurez que vous arriverez à trouver l'information dont vous avez besoin. Avec le temps, l'incertitude devient moins effrayante et plus routinière.

### **ERREUR À ÉVITER**

Ne pas affronter sa peur, négliger ses lacunes de connaissances et repousser certaines décisions jusqu'au moment où on n'a plus le choix de les prendre, sans toutefois avoir les connaissances nécessaires.



## Accomplir ensemble.

En combinant les talents en stratégie, design et ingénierie, nous proposons une approche intégrée du développement de produits médicaux et technologiques. Depuis les premières étapes de la définition du produit, jusqu'à sa mise en production, nous collaborons tous ensemble pour mettre au point la meilleure solution qui répond aux besoins réels de votre marché et des utilisateurs finaux.

**Découvrez notre approche sur [cleio.com](https://www.cleio.com).**

**cleio**

hello@cleio.com

+1 (866) 727-4139

**cleio.com**