

cleio

L'expérience utilisateur

UX

Démystifier le processus de conception
via 7 questions fréquemment posées



Maude Leclerc De-Guire
Facteurs humains et UX chez CLEIO

L'expérience utilisateur (UX)
n'a-t-elle d'importance que
pour les concepteurs
d'interfaces utilisateur
de produits numériques?



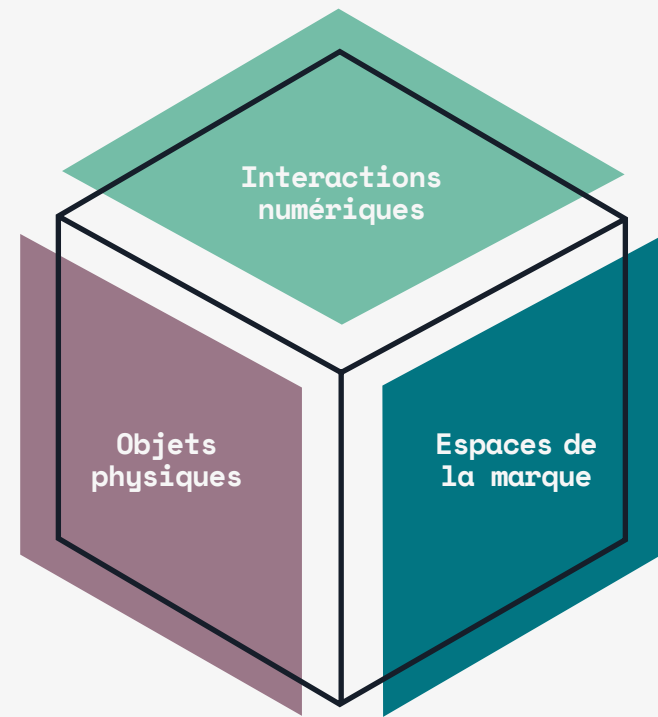
1

Non.

La conception de l'UX est une composante bien connue du développement de sites Web et de produits numériques, mais c'est aussi une portion essentielle du travail de création des produits physiques.

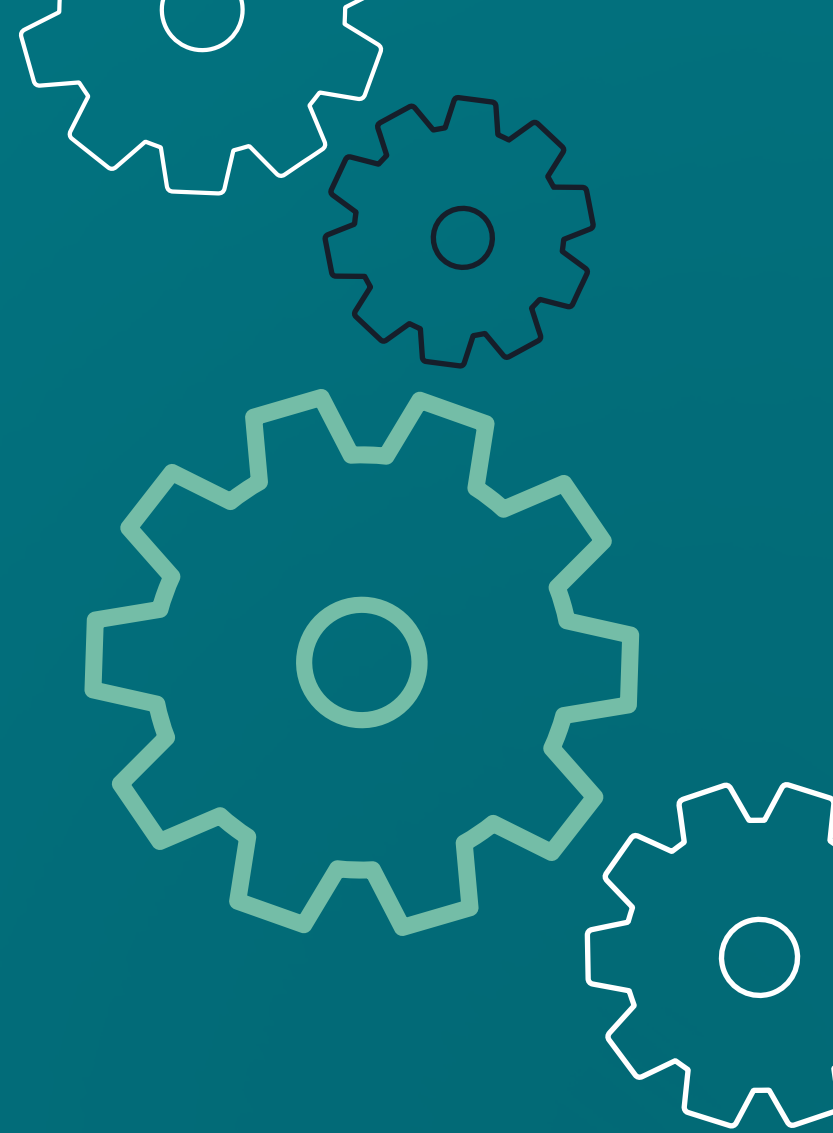
Les gens achètent des produits et deviennent de fidèles utilisateurs lorsque ceux-ci **répondent à leurs besoins** et **déclenchent des émotions positives**. Les produits faciles à utiliser, intuitifs et centrés sur l'humain auront davantage de succès.

Mais ces conditions ne sont pas réunies par hasard : les concepteurs UX suivent une démarche rigoureuse et structurée dans laquelle les besoins de l'utilisateur dictent les décisions tout au long du processus de développement.



Un après-midi de
remue-méninges
suffit-il à l'étape
d'immersion?

2



Non.

L'exercice a son utilité, mais si on veut mener à bon terme cette phase de découverte, il faut se donner, habituellement au moins trois semaines. L'échéance pourrait même se prolonger en fonction de la complexité du projet.

L'étape d'immersion passe par des séances de remue-méninges, surtout pour les produits issus d'une innovation technique pour laquelle les utilisateurs et leurs besoins n'ont pas encore été clairement définis.

Dans l'étape d'immersion, il faut se poser les grandes questions de base : **qui, quoi, quand, comment** et **pourquoi**. Idéalement, on répondra à ces questions grâce à la recherche, à l'observation directe d'utilisateurs dans leur environnement et à la tenue d'ateliers et d'entrevues avec les acteurs clés.

Cette étape consiste à recueillir de l'information juste sur la réelle nature du problème avec lequel on compose. L'immersion fait appel à la pensée divergente; autrement dit, **il faut demeurer ouvert aux nouvelles données et éviter de se limiter à une seule solution ou à un seul plan.**

« Le déroulement de la phase de découverte sera déterminant dans la création d'un produit réellement utile qui procure une expérience utilisateur sans égal et qui répond à un réel besoin. »

— [Designing for Product Strategy, oreilly.com](https://oreil.ly/designing-for-product-strategy)



Qu'est-ce que la découverte de la véritable proposition de valeur?

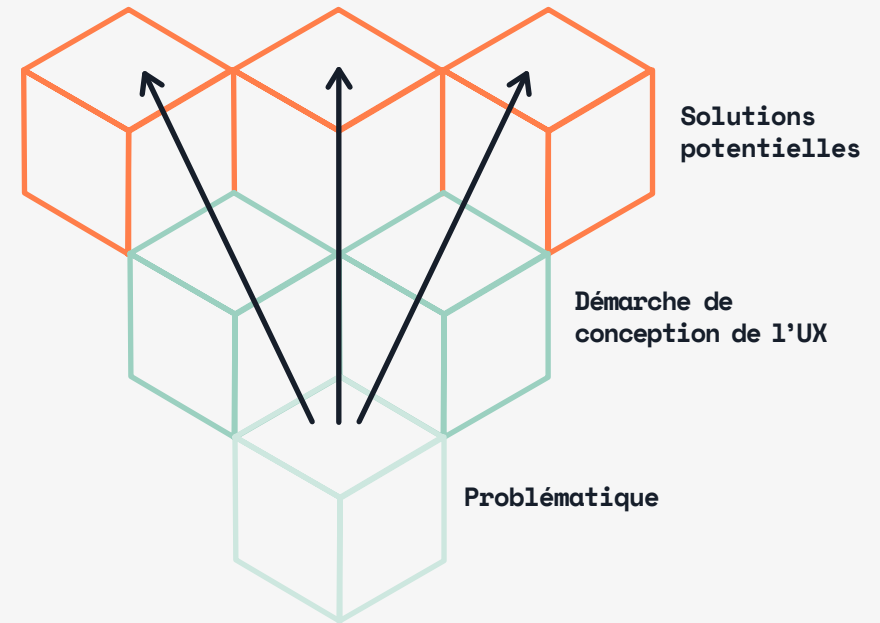


3

C'est découvrir d'autres solutions potentielles grâce à la démarche de conception de l'UX.

Même si le projet commence par un problème et une suggestion de solution, la démarche de conception de l'UX peut aboutir à d'autres solutions potentielles qui amélioreront la proposition.

Cerner les besoins réels des utilisateurs et trouver la **véritable proposition de valeur** du produit en développement sont les objectifs principaux de l'étape d'immersion. Il faut faire des recherches **qualitatives** et **quantitatives** pour avoir un portrait complet des besoins des utilisateurs.



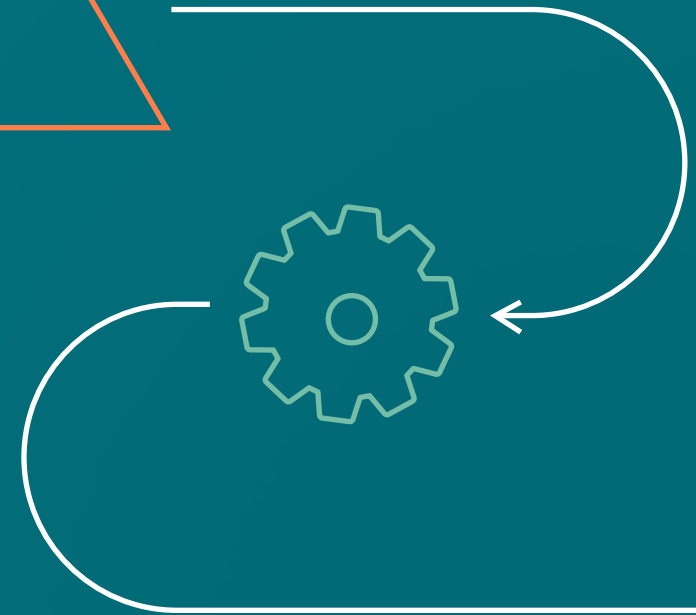
La recherche qualitative

Elle sert à déterminer la réaction (pressé, brusqué, calme, impatient, etc.) de l'utilisateur face à un produit numérique ou physique. Il faut absolument prendre le temps d'aller chercher des **données** qualitatives pour se montrer empathique vis-à-vis de l'utilisateur final.

La recherche quantitative

Elle est plus concrète et a recours à des données chiffrées, par exemple la fréquence d'utilisation sur une période donnée et le pourcentage de membres. Les données quantitatives sont très utiles, mais il faut les utiliser conjointement avec les données qualitatives si on veut créer des **produits centrés sur l'humain**.

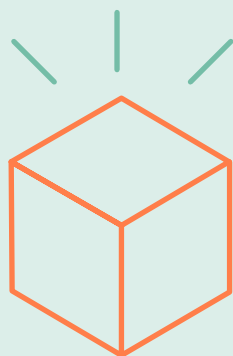
Pourquoi est-il
si important de
définir le problème?



4

« Bien cerner son problème, c'est guider son équipe et entamer le travail de réflexion dans la bonne direction. »

– [Stage 2 in the Design Thinking Process: Define the Problem and Interpret the Results, interaction-design.org](#)



Définir le problème, c'est identifier le domaine sur lequel porter une attention particulière.

C'est également d'**établir l'ordre de priorité** des caractéristiques à développer et **déterminer les ressources disponibles** pour le développement du produit dans sa version initiale.

En déterminant les besoins réels de l'utilisateur et la cible du produit en développement, on peut mieux mettre en relief la rentabilité potentielle du projet. Il est important de définir le problème tel qu'il est et non en fonction de la solution proposée.

Le but est de **définir clairement le problème** et de **rédiger un énoncé de projet** compréhensible pour les membres de l'équipe et les acteurs concernés, qui fera l'unanimité pour la suite des événements.

L'énoncé de projet est un document de la plus haute importance qui marque le moment où le travail sur le problème est remplacé par celui sur la solution.

Quel est le rôle de
l'UX dans la phase
de développement ?



5

L'UX assure que le processus de développement reste centré sur l'humain.

Le développement commence quand les équipes d'ingénieurs se mettent réellement de la partie. La première étape consiste à trouver le plus d'idées et de solutions possibles.

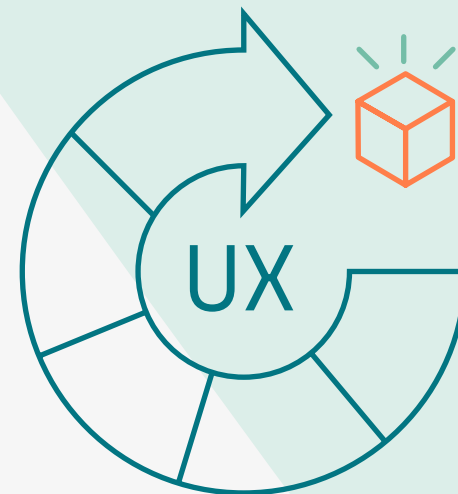
Pour déterminer si une idée convient ou non, la phase de développement préliminaire utilise le **prototypage rapide**. Les croquis, les graphiques et les images sont tout particulièrement efficaces quand vient le temps de présenter le fonctionnement d'un produit numérique ou physique. **La maquette fonctionnelle** est un autre moyen de tester rapidement la conception d'une interface. Un bon moyen de simuler l'expérience d'une personne qui utilise une solution est le **jeu de rôle**. Que l'utilisateur soit, par exemple, dans un coin sombre ou au sommet d'une échelle, ces conditions seraient répliquées dans le jeu.

La mise à l'essai des prototypes de **produits numériques ou physiques** au cours des phases de développement et de livraison est un excellent moyen de s'assurer que l'expérience utilisateur développée soit **centrée sur l'humain**.

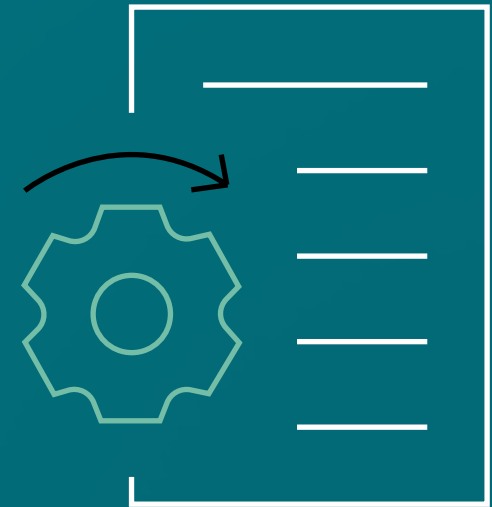
Les concepteurs UX se font **les représentants des utilisateurs**, soulignant le fait que l'équipe fait bien plus que travailler sur un projet : elle développe une expérience pour des êtres humains.

« Il existe de nombreuses solutions à la plupart des problèmes. Le processus d'idéation aide l'équipe à sortir de sa zone de confort pour trouver des idées vraiment novatrices qui, au bout du compte, contribuent à améliorer la vie des gens. »

— Maude Leclerc De Guire,
Facteurs humains et UX chez CLEIO



Comment transmettre
les besoins des
utilisateurs à l'équipe
de développement?



6

De nombreux outils existent pour transmettre les besoins utilisateurs et ils varient en fonction du projet.

Dans un projet de développement de produit, il est souvent nécessaire d'ajouter des membres à l'équipe en cours de processus. Si les idées qui ont été retenues pour l'UX sont consignées adéquatement, les nouveaux pourront rapidement se mettre au parfum. Pour cela, les outils ne manquent pas. Ils permettent aux concepteurs UX de **mettre en relief les résultats de leurs travaux** et de **les transmettre à l'équipe de développement**.



Les plans

Ils sont extrêmement utiles lorsque les modes d'interaction avec les utilisateurs sont diversifiés (téléphone, site Web, messages texte et boutique).



Les story-boards

Aussi appelés flux d'utilisateurs, ils sont vagues au début et se précisent au fur et à mesure des interactions entre l'utilisateur et le produit.



Les personas

Ce sont des outils de première importance servant à développer une empathie pour les utilisateurs en tant que personnes. Il s'agit généralement d'une représentation composite d'un utilisateur faite pour ressembler à une personne réelle.



Les tableaux de parcours

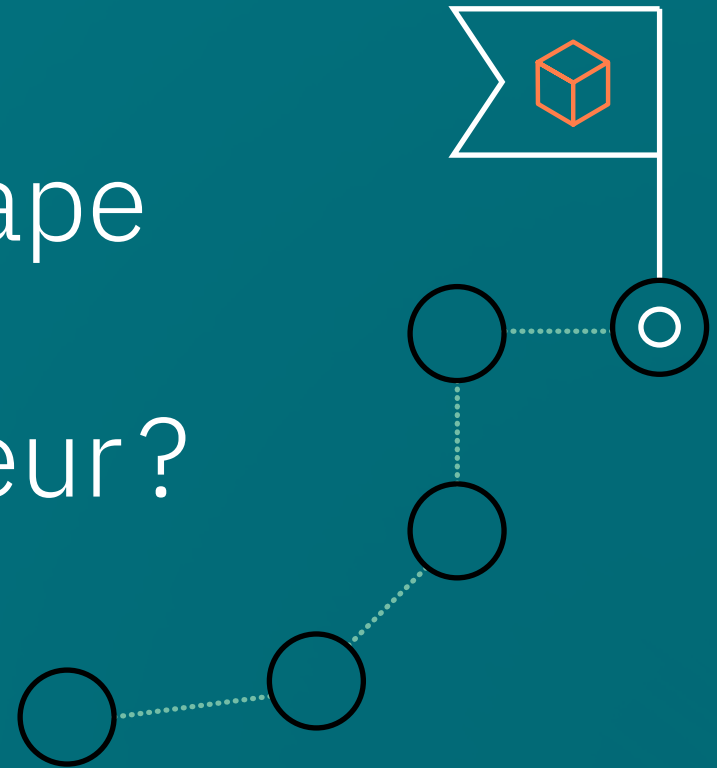
Ils servent à développer l'empathie pour les utilisateurs et à comprendre ce qu'ils font dans une journée typique. En comprenant l'environnement de l'utilisateur, l'équipe peut mettre au point une solution qui semble naturelle à ce dernier.



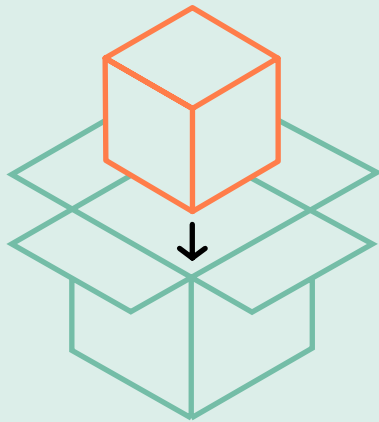
Les planches d'humeur « mood board »

Elles sont réellement utiles pour s'assurer que les termes descriptifs sont compris de la même façon par tous. Que faut-il comprendre lorsqu'on dit qu'un produit doit être « puissant » ou « élégant » ?

En quoi consiste l'étape finale d'une solution centrée sur l'utilisateur?



7



«... chaque fois qu'une entreprise met au point une nouvelle technologie, une étape incontournable est de tester les produits auprès de réels utilisateurs afin d'identifier ce qui fonctionne moins bien.»

— [10 Safe And Effective Ways To Test Your New Tech's UX, forbes.com](#)

À mesure qu'on trie les idées proposées à la phase de développement, on se rapproche de la solution finale.

L'ajustement final est essentiel avant la livraison si l'on veut que le produit réponde aux critères de l'expérience utilisateur établis dans toutes les circonstances. À ce stade, les prototypes seront plus sophistiqués, et les essais plus approfondis.

Les entretiens d'ergonomie permettent aux utilisateurs d'essayer un prototype et de donner leurs commentaires sur leur expérience.

Des réponses aux commentaires reçus sont intégrées au produit jusqu'à ce que la solution corrige le problème défini, réponde aux besoins des utilisateurs et procure une expérience réellement unique en son genre.

Le processus est itératif : plus le nombre d'utilisateurs essayant votre produit augmente, plus vous recueillerez de commentaires.



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.

cleio

hello@cleio.com

+1 (866) 727-4139

cleio.com