

AVIS D'EXPERT

LE DESIGN UX AU CŒUR DE LA TRANSITION DIGITALE

Par **Thierry Raguin, Consultant-Expert Mobilité & Design UX, Econocom**



Avec les nouveaux usages introduits par les smartphones, les tablettes et les objets connectés, l'expérience utilisateur (UX) est passée du stade de pratique émergente à pratique reconnue et nécessaire : la démarche design UX est de nos jours un gage de l'adoption et de la réussite des projets de transformation digitale.

Une activité hautement stratégique, au cœur de l'innovation et de la transformation digitale

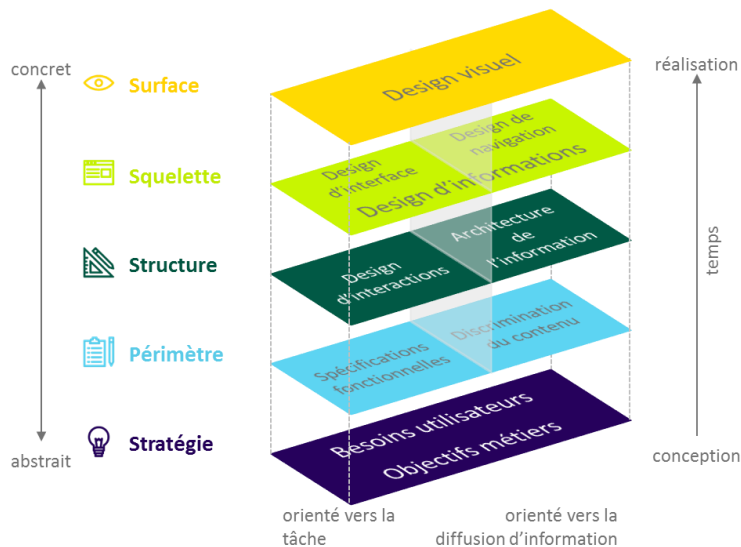
Comme le prouve l'étude de Watermark Consulting de 2013, les sociétés qui investissent dans l'amélioration de l'expérience utilisateur bénéficient de retours sur investissements supérieurs et captent de nouveaux utilisateurs au détriment de concurrents restés trop traditionnels. Des entreprises comme Apple, Google, Virgin ou encore Disney sont de bons exemples de sociétés qui ont su capitaliser sur l'UX pour proposer des services numériques innovants et fidéliser leurs utilisateurs.

La révolution digitale entraîne également une transition particulièrement critique pour les ESN (Entreprises de Services du Numérique, ex-SSII) qui voient leurs interlocuteurs principaux évoluer : la relation privilégiée avec les DSI est en train de s'estomper au profit d'une étroite collaboration avec les directions marketing et métier, plus adeptes de nouveaux usages, qui poussent vers cette transformation digitale et s'intéressent peu à la technique. Les ESN doivent donc adapter leur langage en conséquence et développer de nouvelles compétences pour être plus proches des utilisateurs et de leur métier.

Une approche multidisciplinaire plaçant l'utilisateur au centre des préoccupations

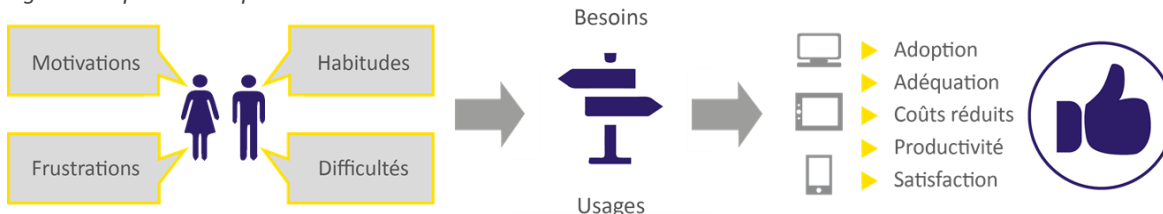
Aujourd'hui en France, le terme UX est de plus en plus utilisé mais reste bien trop souvent limité à un simple travail sur les interfaces : ergonomie, wireframes et interface graphique. Il est bon de rappeler que l'UX va bien au-delà et couvre un large spectre d'activités et de compétences :

Fig 1. Eléments de l'expérience utilisateur par Jesse James GARRETT



Le design d'interface et le design visuel ne représentent que les étapes finales de la conception d'une solution digitale. Le design UX doit intervenir dès les premières étapes d'un projet en plaçant les utilisateurs au cœur du système pour établir leurs besoins à partir de leurs motivations et de leurs habitudes de travail mais aussi de leurs frustrations et difficultés avec le système ou processus existant :

Fig 2. Conception de l'expérience utilisateur



Cette première phase de découverte met principalement à profit des compétences en sciences humaines et en psychologie cognitive pour observer et analyser les utilisateurs et leur environnement par le biais d'interviews, d'enquêtes et d'ateliers et nécessite une capacité d'empathie de la part du designer UX pour se transposer dans l'esprit des utilisateurs. Cette phase va permettre d'aboutir à des exigences client / métier, des profils type d'utilisateurs (des personas) et des experience maps cartographiant le parcours utilisateur en mettant en exergue les points de contact-client (touchpoints) et les interactions et en montrant l'évolution des pensées et émotions de l'utilisateur tout au long de son parcours.

L'étape suivante consiste à établir les exigences fonctionnelles puis à définir l'architecture de l'information et concevoir les interactions de la solution. Des ateliers de type card sorting ou affinity diagrams vont permettre de travailler avec les utilisateurs pour classer, affiner et prioriser les besoins. Des storyboards vont également être établis pour illustrer les interactions. Cette phase pourra également inclure un benchmark des solutions existantes pour déterminer leurs points forts et leurs points faibles et ainsi capitaliser sur les meilleures pratiques.

La phase de design à proprement parler va permettre de réaliser dans un premier temps les wireframes de l'application. Pour cela, des ateliers collaboratifs de prototypage visuel de type 6-to-1 peuvent être organisés pour impliquer les utilisateurs dans la conception de l'interface. De nombreux outils comme Axure ou Indigo Studio sont apparus ces dernières années pour faciliter la réalisation et l'évaluation de wireframes et de prototypes fonctionnels interactifs. Ils offrent un gain de productivité très important dans la production, nécessairement itérative, de prototypes basse ou haute-fidélité. Le design d'informations doit également mettre à profit les compétences rédactionnelles pour garantir une compréhension aisée du contenu. Les maquettes graphiques de la solution n'arrivent qu'à la fin, pour habiller le squelette de la solution validée.

Une démarche agile et itérative

A chaque étape, l'utilisateur est impliqué pour évaluer et valider les interfaces et interactions et ainsi garantir l'adéquation de la solution, l'adoption et la satisfaction des utilisateurs. Une démarche UX doit donc nécessairement être agile et itérative et s'intègre parfaitement à la méthodologie Scrum à partir du moment où le designer UX garde une avance sur les sprints : en effet le designer UX doit planifier les activités avant le début de chaque sprint et être donc extrêmement proactif et préparer le terrain pour les développements en présentant les concepts et les hypothèses de test en avance de sprint.

Thierry Raguin

Thierry RAGUIN possède plus de 13 ans d'expérience dans le monde de l'informatique. Après avoir géré des projets de recherche européens dans le domaine de la santé pendant 9 ans et occupé des postes de chef de projets, architecte et développeur, il rejoint la BU Digital Application Services d'Econocom en mai 2012 en tant que Consultant - Expert Mobilité & Design UX et est en charge de la construction et de la promotion de l'offre Design UX ainsi que de l'encadrement des équipes de développement mobile et de design sur le Centre de Services de Lyon.

Contact : thierry.raguin@econocom.com