

## UX design

### Description

L'*UX design* (acronyme de l'anglais *User eXperience design*, en français : design d'expérience utilisateur) est un terme récent qui vient des pays anglo-saxons. Il désigne une pratique radicalement différente de penser les dispositifs numériques, centrée autour de l'expérience globale ressentie par l'utilisateur lors de l'usage d'une interface, d'un produit. Comme le souligne Sylvie Daumal, fondatrice d'UX Paris, ambassadrice d'UX Camp Europe pour la France et enseignante au Celsa, « *en raison de sa grande jeunesse, la pratique est assez diversement comprise dans le monde professionnel en France* ». Des services spécialisés dans l'*UX design* fleurissent un peu partout dans les entreprises.

### Expérience utilisateur : une question centrale à l'ère du numérique

Dans un monde de plus en plus connecté, l'expérience utilisateur (l'UX) concentre toutes les attentions. Des leaders comme Apple, Nespresso ou Ikea ont démontré la valeur de cette approche depuis de nombreuses années. En France, Orange place l'« expérience utilisateur » – expression désormais consacrée par l'usage – au cœur de sa stratégie dans son nouveau plan quinquennal Essentiels 2020. En mars 2017, le groupe Les Echos a, quant à lui, annoncé la réorganisation de sa direction numérique avec pour mission principale de renforcer la qualité de l'expérience utilisateur. Une stratégie que le groupe vient appuyer dans la foulée, avec l'organisation d'une conférence intitulée « Engagement, personnalisation, conversation : les nouveaux leviers de l'expérience client ! ».

Pour la majorité d'entre nous, avoir une expérience optimisée n'est plus une option. Si nous ne sommes pas convaincus par un service ou un site, nous le quittons. Les mutations de nos habitudes de consommation, désormais centrées principalement autour de l'usage, forcent à repenser la conception d'un produit. Face à une faculté d'attention considérablement affaiblie, le secret de la réussite commerciale dépend dorénavant de la capacité à capter, à retenir et surtout à comprendre l'utilisateur. « *Aujourd'hui, la relation client doit se poser la question du design d'un service de qualité de bout en bout, centré sur les moments de l'usage d'un service [...], dans une relation permanente et personnalisée qui fait désormais partie intégrante de la valeur des produits contemporains* » rappelle Jean-Louis Frechin, président de l'agence NoDesign.

### Design : à la fois l'apparence et « comment ça marche »

Dans *UX design*, il y a design, terme qui est à l'origine de multiples malentendus. En français, « *il évoque spontanément dans les esprits des figures comme Philippe Starck ou Andrée Putman, et n'est souvent compris que dans sa dimension visuelle ou graphique, comme l'expression d'un style et d'une esthétique* » signale Sylvie Daumal. Or, le terme est à prendre dans sa définition anglo-saxonne qui

---

signifie à la fois style et conception, dessin et dessein. Steve Jobs avertissait déjà en 2003 : « *La plupart des gens font l'erreur de penser que le design, c'est l'apparence. [...] Le design, ce n'est pas seulement l'apparence et le style. Le design, c'est comment ça marche.* » Tout en étant axé sur la mise en forme finale, le design vient donc également résoudre certains problèmes en modelant un produit ou un service. Le designer cherche avant tout à découvrir quel est le problème, pour ensuite innover en y apportant une solution.

### ***Design thinking* : la méthode qui fonde la démarche UX**

L'*UX design* repose sur la méthode du *design thinking*, approche née dans les années 1980 pour concevoir des produits, des services, des architectures, des espaces, des expériences ([voir La rem, n°38-39, p.71](#)). À partir de la synthèse de la pensée analytique et intuitive, le *design thinking* consiste à ouvrir le champ de toutes les solutions possibles pour ensuite sélectionner et affiner, sur un mode itératif, la meilleure d'entre elles. Il s'agit d'un processus en cinq étapes : l'empathie (se mettre à la place du consommateur et comprendre ses besoins), la définition (définir la problématique), l'idéation (générer plusieurs idées pour résoudre le problème), le prototypage et le test. C'est cette méthode qui fonde la démarche « centrée utilisateur » et garantit l'innovation plutôt que la copie, la simple réplique de solutions existantes.

### **Design centré sur l'utilisateur : un changement d'approche**

Né du design centré sur l'utilisateur (*User-Centered Design*, UCD), introduit par Donald Norman dans son ouvrage *The Design of Everyday Things*, publié en 1988 aux États-Unis, l'*UX design* s'appuie sur une approche qui renverse la perspective auparavant dominante. Il ne s'agit plus de forcer les clients à apprendre et à changer de comportement pour s'adapter au produit ou au service. Désormais, ce dernier est défini à partir des attentes, des besoins (formulés ou non) et des capacités des utilisateurs.

Les étapes de ce processus de conception appliqué au numérique ont été formalisées par Jesse James Garrett en 2002, dans *The Elements of User Experience* : 1. La stratégie, base de tout dispositif, visant à définir les objectifs du commanditaire et les besoins des utilisateurs. 2. Le périmètre, étape où l'on va tenter de déterminer comment répondre à ces attentes, en donnant la priorité aux fonctionnalités et aux contenus. 3. La structure, phase plus concrète avec la conception du système et des interactions. 4. Le squelette, qui rend tangible les éléments d'organisation précisés à travers notamment les *wireframes* (maquettes fonctionnelles, prototypes). 5. La surface, enfin, partie visible des choix faits en amont avec la réalisation de maquettes graphiques.

### ***UX design* : processus ou métier ?**

Processus de recherche, d'imagination, de conception, de création, de test et d'optimisation, l'*UX design* peut-il vraiment être considéré comme un savoir-faire, donc un métier ? Démarche pragmatique, pluridisciplinaire et résolument tournée vers l'innovation, la conception de l'expérience utilisateur implique tous les métiers concernés par la réalisation d'un dispositif numérique. Certaines tâches aujourd'hui

---

dévolues à l'*UX designer* étaient initialement assumées (et le sont toujours, selon les structures et les projets) par les architectes de l'information, les designers d'interaction, les ergonomes, les chefs de projet, les designers graphiques, voire les développeurs. Résultat du travail de toute l'équipe et de tous les métiers impliqués, l'expérience utilisateur ne relève pas de la seule intervention des *UX designers*. Au sein d'équipes qui ambitionnent de concevoir la meilleure expérience possible pour l'utilisateur final, chacun dans son rôle doit être familier de la démarche et des méthodes du design d'expérience utilisateur.

### **Méthodes UX : marketing ou design ?**

Il ne s'agit pas de concevoir un produit ou un service en se basant uniquement sur les attentes ou les besoins des utilisateurs. Au commencement de tout projet, il y a la volonté d'un commanditaire (interne ou externe, entreprise, établissement, start-up, association, communauté ou personne, etc.) de créer un produit ou un service. Les designers n'ont pas la charge de réaliser tout le champ des possibles pour les utilisateurs, mais bien de servir cette ambition première. L'enjeu est de faire se rencontrer la stratégie des uns avec la réalité des autres. On pourrait croire que la démarche UX ressemble plus à du marketing qu'à du design. Il est vrai que certaines méthodes se rejoignent. Mais la différence réside dans l'objectif poursuivi. Le marketing se concentre sur la promesse, l'*UX design* tente de la tenir.

Manutan, spécialiste de la vente de fournitures aux professionnels, a ainsi instauré des tests utilisateurs toutes les deux semaines, selon la « méthodologie agile ». Les équipes d'*UX designers* peuvent alors observer *in vivo* des utilisateurs testant des prototypes d'interfaces du site web de vente en ligne. L'objectif est d'améliorer le produit continuellement, et de venir confirmer ou infirmer les hypothèses de travail des équipes du directeur du numérique, avant de lancer tout travail de développement. « *Parfois, la logique des fabricants n'est pas celle des consommateurs mais Manutan entend se rapprocher du point de vue acheteur* », peut-on lire dans *Les Echos*.

### **Formations : une structuration rapide de l'offre**

Avec 65 % de designers en plus ces dernières années chez les géants du web (Facebook, Google et Amazon), l'importance prise par le design n'est plus à prouver. Dans un contexte professionnel qui nécessite une grande diversité de compétences relevant de disciplines différentes et en évolution, certains intitulés de poste sont requalifiés en « designer d'expérience utilisateur ». Parallèlement, des spécialistes de l'*UX design* arrivent sur le marché. Comme il s'agit d'une spécialisation très demandée actuellement par les recruteurs, en agence ou chez l'annonceur, l'offre de formation a dû se structurer très rapidement. Parmi les plus reconnues figurent notamment le master professionnel directeur de projet digital / UX designer de l'École des Gobelins, le master Culture numérique / User experience design de l'École de design de Nantes Atlantique, le master Innovation & complexité, spécialité User eXperience design de l'Université de technologie de Compiègne, ou le diplôme UX designer délivré par l'École Multimédia. Comme l'annonce le site FrenchWeb, « *en intégrant le design à la plupart de leurs parcours, les grandes écoles comme Harvard, le MIT ou encore l'INSEAD ne s'y trompent pas : [...] le design est en passe de devenir la nouvelle compétence recherchée par les entreprises* ».

### **Démarche centrée utilisateur : un effet de mode ?**

La démarche centrée utilisateur connaît aujourd'hui un véritable engouement, même s'il s'agit encore trop souvent d'un effet de mode. Le premier Observatoire du management de l'expérience client, publié en juin 2016 par l'AFRC (Association française de la relation client), a montré que seuls 30 % des groupes sont réellement avancés ou matures en la matière, tandis que deux entreprises sur cinq se trouvent en phase de décollage. L'*UX design* devient souvent un alibi pour se dédouaner de la question de l'expérience utilisateur, sans prendre la mesure de ce que cela implique concrètement, dans le processus structurel et les méthodes, ou dans l'organisation des projets et des métiers.

Beaucoup d'*UX designers* conçoivent encore des produits ou des services sans tenir compte des besoins des utilisateurs réels, mais exclusivement sur ce qu'ils imaginent que ceux-ci pourraient être. Nombre d'entreprises perçoivent encore le rôle de l'*UX designer* uniquement sous l'angle de la production de maquettes. Ces *wireframes* posent la structure du service sur laquelle le designer graphique ou l'*UI designer* (*User Interface Designer*) s'appuie pour concevoir la couche graphique, que le développeur sera ensuite tenu d'intégrer. Sans l'application de la méthode centrée utilisateur pour concevoir la structure du service en accord avec les objectifs commerciaux et les besoins utilisateurs, l'*UX designer* avance à l'aveuglette. Le résultat n'est alors pas à la hauteur des attentes et engendre une grande frustration.

### **Rôle de l'*UX designer* : penser global et anticiper les difficultés**

Il n'en reste pas moins que la question de l'expérience utilisateur est aujourd'hui centrale. Les dispositifs numériques sont omniprésents dans un parcours client, devenu complexe en combinant de multiples points de contact physiques (centre d'appel, magasin, guichet) et numériques (site web, application mobile, borne interactive, *chatbot*, voir [La rem n°38-39, p.67](#)). À l'heure du multicanal, du *cross-canal* et de la multiplication des terminaux, les utilisateurs vont souvent solliciter plusieurs points de contact. Pour acheter

---

une paire de baskets, un adolescent va par exemple voir une publicité sur Facebook, regarder en ligne sur son ordinateur pour comparer les offres, passer ensuite en boutique pour l'essayer, commander depuis son mobile, recevoir un SMS et venir récupérer son achat en point relais, puis enfin poster une photo de ses nouvelles chaussures sur Snapchat. Le rôle de l'*UX designer* est alors de penser le service de manière globale et d'anticiper les difficultés et les sources de mécontentement pour en réduire la portée. Plus encore, son travail apporte une garantie de longévité au service proposé, car il favorise la fidélisation et l'attachement de ses clients.

Un des plus grands défis pour l'*UX designer* ces prochaines années sera de bien anticiper les résistances au changement au sein des organisations, avec l'arrivée de cette nouvelle pratique. Une culture d'entreprise ne se change pas du jour au lendemain. « *La démarche centrée utilisateur n'est pas une simple vue de l'esprit, ni un phénomène cantonné au monde numérique. C'est une façon radicalement différente d'envisager la proposition de valeur, l'organisation des canaux de diffusion et la relation avec les clients. Cela modifie profondément l'entreprise. C'est une nouvelle façon de penser, un nouveau paradigme* », comme le souligne Sylvie Daumal. L'enjeu est alors de comprendre la nature des résistances pour mieux pouvoir les vaincre et « évangéliser » sur la démarche UX.

Sources :

- UX design : études, formations, diplômes, Designers interactifs, [www.designersinteractifs.org](http://www.designersinteractifs.org).
- « The Guts of a New Machine », Rob Walker, *The New York Times Magazine*, [www.nytimes.com](http://www.nytimes.com), 30 November 2003.
- *The Elements of User Experience – User-Centred Design for the Web and Beyond*, Jesse James Garrett, 2<sup>nd</sup> edition, New Riders, 2011.
- *Design d'expérience utilisateur – Principes et méthodes UX*, Sylvie Daumal, Paris, Éditions Eyrolles, 2012.
- *Design Thinking – Process and Methods Manual*, Robert Curedale, Design Community College Inc, 2013.
- *The Design of Everyday Things*, Don Norman, Basic Books, 2013.
- « La relation client a besoin de design », Jean-Louis Frechin, *Les Echos*, 7 mars 2017.
- « Des tests utilisateurs toutes les deux semaines », *Les Echos*, 13 mars 2017.
- « La culture client franchit de nouvelles étapes », Clotilde Briard, *Les Echos*, 20 mars 2017.
- « Design : les grandes tendances à surveiller dans la Tech en 2017 », Claire Spohr, *FrenchWeb*, [www.frenchweb.fr](http://www.frenchweb.fr), 5 avril 2017.

## Categorie

1. A retenir

### date créée

14 juillet 2017

### Auteur

sophieboudetdalbin