



L'UX Design s'invite au menu des DSI

TendanceLors de la création ou de la refonte d'un site Internet, la direction des systèmes d'information (DSI) n'est pas cantonnée aux seuls aspects techniques. Elle est également associée, en amont, à la réflexion portant sur l'expérience utilisateur.

Do you speak UX Design ? La prise en compte de l'expérience utilisateur_ UX pour « user experience »_ bien en amont du processus de conception d'un site web est un concept qui séduit les entreprises de tout secteur. Le Palace Es Saadi Marrakech Resort qui cible une audience plurielle de trentenaires et de seniors en est un adepte. Le resort a fait appel à une agence digitale pour refondre sa vitrine en ligne via l'UX Design. Autre exemple : **Monext**, la filiale du Crédit Mutuel Arkéa spécialisée dans les solutions monétiques, dont l'objectif était d'optimiser le tunnel de conversion d'une interface de paiement en 3 fois par carte bancaire. Pour elle aussi, le nouveau site Internet a été pensé et créé via l'UX Design.

La démarche ne concerne pas uniquement les sites marchands. L'Afer (Association Française d'Epargne et de Retraite) l'a aussi adoptée pour renforcer le lien avec ses 720.000 adhérents. « *Toute la difficulté du projet était de cibler deux publics aux attentes différentes, nos adhérents historiques ainsi que toutes les personnes ne connaissant pas encore notre association* », souligne Anne Moreau, directrice marketing et communication du GIE Afer. C'est l'UX Design qui a permis de faire de la nouvelle interface une tribune digitale adaptée à cette double audience.

L'usager sondé avant, pendant et après

Tous les éléments sont étudiés en amont : une ergonomie avenante, des informations aisément identifiables, un référencement optimal sur les moteurs de recherche, de la fluidité dans la navigation, des parcours facilités quel que soit le « device » (smartphone, tablette, ordinateur portable ou grand écran). Et, surtout, ils sont testés par l'usager. « *Nous nous appuyons sur une méthodologie qui positionne l'utilisateur au cœur du dispositif* », explique Rémi Peyre, directeur conseil de Malabar design, agence de communication digitale experte en UX.

Dans un premier temps, l'analyse de données chiffrées couplée avec des interviews d'utilisateurs permet d'identifier les profils cibles, leurs attentes, leurs besoins. etc. Vient ensuite l'étape du prototypage de maquettes interactives que les usagers sont invités à essayer. Ce n'est qu'après ces différentes phases de tests que sont développés, entre autres choses, l'univers coloriel, la charte graphique, l'UI (user interface). « *Nous avons ainsi pu créer un site « avec » et « pour » les utilisateurs, qui est à la fois plus fonctionnel, plus pratique et plus agréable* », observe Anne Moreau.

Le besoin de transversalité

La première étape de l'UX Design est une réflexion stratégique associant l'ensemble des parties prenantes du projet, à savoir la direction générale, le marketing, la division commerciale et bien sûr la DSI. « *Toutes les fonctions et sensibilités sont réunies pour exposer leur propre vision car c'est là l'un des piliers de l'UX Design : la transversalité* », indique Rémi Peyre. Dans les entreprises de taille moyenne et les grands groupes, la fonction d'UX designer prend doucement de l'ampleur. Le plus souvent, c'est donc la DSI qui prend pleinement part au projet.

Au-delà de la satisfaction finale de l'utilisateur et de l'optimisation du tunnel de conversion, l'aspect collégial et transversal de l'UX Design permet un gain de temps_ donc le respect des délais_ et de moindres coûts. « *Tout est validé étape par étape, collectivement et non pas en silos, ce qui évite d'avoir à revenir en arrière* », pointe Rémi Peyre. Autre atout : le retour sur investissement est visible puisqu'il y a possibilité de mesurer l'efficacité des choix effectués (par exemple en confrontant l'ancienne et la nouvelle interface). Toutefois, en sollicitant ainsi l'utilisateur, l'entreprise s'expose à un risque : le client peut, par exemple, plus facilement choisir

d'abandonner ses paniers.

Sur le même sujet

- 16 NOV2015

Recherche « chief design officer »