

EXEMPLE

PROGRAMME

Architecture de l'information

Design de l'information

Design d'interaction

iafactory

PROGRAMME DE FORMATION

UX Architecture de l'information
et Design d'expérience utilisateur

IAFACTORY

Conseil en architecture de
l'information

3 place d'armes

67500 HAGUENAU

TÉL. 06 10 39 10 83

jm@iafactory.fr

www.iafactory.fr

SARL au capital de 5 000 €

R.C.S. STRASBOURG

TI 529 368 979

N° TVA : FR57529368979

STUDIO INDEPENDANT

autofinancé

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

CONTEXTE

Méthodes et techniques de conception centrée utilisateur

La conception d'un produit digital est un processus complexe : il s'agit de faire converger les objectifs business de la marque avec les attentes des consommateurs au travers d'un ensemble de technologies adaptées... Il faut d'une part réussir à déterminer précisément **les objectifs stratégiques de l'annonceur** et d'autre part arriver à recueillir le besoin et les **attentes des utilisateurs finaux**.

La **synthèse de ce recueil des besoins peut faire émerger des objectifs contradictoires**. Dans ce cas, c'est souvent l'annonceur (le payeur) qui détermine les orientations fermes du projet, quitte à minimiser l'importance des *inputs* utilisateurs. Au final, le **risque que le produit conçu ne soit plus en phase avec les attentes des utilisateurs**. Ce renversement de tendance peut par ailleurs se faire au détriment des premiers éléments de proposition des acteurs commandités pour piloter, concevoir et mettre en œuvre le projet, pouvant déstabiliser la bonne marche du projet (planning, ressources...).

L'**approche de conception centrée utilisateur vise à définir**, très en amont du projet, les modalités de conception du support interactif, de sorte à ce que les objectifs identifiés des utilisateurs finaux cadrent les choix à effectuer en matière de conception. Ce switch dans la méthodologie projet réduit les facteurs de risques de déviance des objectifs et tend à minimiser les remises en causes des choix de conception effectués en cours de projet, car les **équipes de conception pourront argumenter leurs choix sur des bases tangibles**.

Concrètement, le travail de conception vise à faire converger les *flux* (exigences du commanditaire / attentes des utilisateurs) et à les **matérialiser sous forme d'interface utilisateur**, idéalement simple d'utilisation, dans la limite des contraintes de délais, budget et qualité fixés dans le cadre du projet.

IAFACTORY propose une **méthodologie éprouvée** pour soutenir cette démarche de conception centrée utilisateur dans toutes les étapes du projet avec le **recours au corpus ergonomique** pour l'adaptation de l'interface aux utilisateurs, et le **recours au corpus de l'architecture de l'information** pour la rationalisation du fonctionnement du produit.

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

CONTEXTE *suite*

Méthodes et techniques de conception centrée utilisateur

En bout de cycle, les utilisateurs finaux ont une interaction directe avec le produit digital, dont les principes de conception retenus orientent directement la satisfaction des usagers et les performances du dispositif : on parle **D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR** pour qualifier la plus ou moins bonne adéquation du produit à son public (l'utilisateur final fait l'expérience du produit digital, et cette expérience peut elle-même être plus ou moins concluante, satisfaisante).

Lorsque le produit n'est pas satisfaisant, on parle alors de « produit mal conçu », de « problèmes d'ergonomie », « d'inadéquation entre l'offre proposée et les attentes des utilisateurs » : dans ce cas, l'utilisateur final ne fait pas une expérience positive du produit, et cela se traduit par des indicateurs de performance / satisfaction qui ne sont pas à la hauteur des objectifs fixés. Or sur internet, la concurrence entre les sites est omniprésente : **l'utilisateur aura tendance à se diriger vers des sites dont l'expérience utilisateur est plus satisfaisante...**

La prise en compte de l'utilisateur final (attentes, besoins, usages) dans la conception d'un support digital est donc une composante clé du succès d'un produit interactif.

Il existe un ensemble de méthodes et de techniques permettant de prendre en compte cette dimension utilisateur dans la conception et l'évaluation du produit digital :

- Les **méthodes et techniques relevant de l'ergonomie des interfaces utilisateurs (IHM interaction homme machine)** : recueil du besoin, entretiens utilisateurs, évaluation... (INPUT)
- Les **méthodes et techniques relevant de l'architecture de l'information** : définition et modélisation du fonctionnement de l'interface utilisateur... (OUTPUT)

La combinaison de ces 2 approches permet de mener une démarche de conception centrée utilisateur. On parle de **DESIGN D'EXPERIENCE UTILISATEUR** pour qualifier ce processus visant à placer l'utilisateur au cœur du processus de conception d'un produit digital. L'objet de cette formation consiste à fournir le cadre méthodologique ainsi que les outils permettant aux participants impliqués dans le pilotage de projets et la conception de produits digitaux, de concevoir des produits numériques plus en phase avec les attentes des consommateurs, autrement dit, de **DESIGNER (CONCEVOIR) DES EXPÉRIENCES UTILISATEURS.**

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

OBJECTIFS

Formation aux méthodes et techniques d'architecture de l'information et design d'expérience utilisateur

Permet aux chefs de projets fonctionnels d'acquérir des compétences et savoir-faire opérationnels, pour action immédiate dans les projets digitaux, en matière d'architecture de l'information et ergonomie des interfaces utilisateurs, avec l'amélioration de l'expérience utilisateur pour objectif de fond.

1° INTEGRER L'UTILISATEUR DANS LA CONCEPTION D'UN SUPPORT INTERACTIF

- en amont, approfondir la connaissance utilisateur (profil, attente, usage)
- en cours de projet, impliquer les utilisateurs dans la conception
- en aval, mesurer la satisfaction des utilisateurs (test, focus groupe)

2° FAVORISER LES GAINS DE PRODUCTIVITE EN CONCEPTION

- intégration de la démarche d'architecture de l'information en mode projet
- acquisition des outils et méthode de conception fonctionnelle
- techniques de conception

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

COMPÉTENCES À AQUÉRIR

Compétences à acquérir en ergonomie

- maîtrise de la démarche de conception centrée utilisateur
- être capable de mener un recueil des besoins utilisateurs
- être capable de mener les investigations sur les usages d'un support
- être capable de définir les scénarios de tests utilisateur
- être capable de mener un test utilisateur
- connaître les techniques permettant d'évaluer l'expérience utilisateur

Compétences à acquérir en architecture de l'information

- être capable de traduire une stratégie en interface
- maîtriser les livrables du concepteur
 - approche par persona, modélisation de parcours utilisateur
 - inventaire et structuration des contenus, arborescence éditoriale des contenus
 - arborescence fonctionnelle des gabarits, inventaire des gabarits et des composantes fonctionnelles, produire un chiffrage budgétaire précis
 - réaliser des storyboards et wireframe
 - rédiger les spécifications fonctionnelles, concevoir un site de façon détaillée dans sa globalité
 - argumenter la conception, rédiger une recommandation

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

PROGRAMME JOURNÉE 1 - CONCEPTS, MÉTHODO, OUTILS D'ANALYSE...

Demi-journée 1 - enjeux de la conception centrée utilisateur (CCU)...

- 09h00 - 09h15 Présentation de l'intervenant, tour de table
- 09h15 - 09h45 Intro, mise en perspective des problèmes dans la conception de produits digitaux - *les interrogations récurrentes du concepteur face aux demandes des clients...*
- 09h45 - 10h15 Portée, concepts et enjeux de l'expérience utilisateur - *qu'est-ce que l'expérience utilisateur ?*
- 10h15 - 10h30 Échanges - *échanges sur la perception et la compréhension des participants du concept d'expérience utilisateur*
- 10h30 - 11h30 Le point sur les métiers du design digital - *bien comprendre les spécificités des différentes disciplines (architecture de l'information, design d'information, ergonomie) et focus sur les fondamentaux à invoquer en ergonomie (les critères de Bastien et Scapin)*
- 11h30 - 11h45 Pause
- 11h45 - 12h00 Échanges - *échanges sur la perception des participants des différents métiers du design digital*
- 12h00 - 13h00 La démarche de conception centrée utilisateur - *cycle général (phases), concepts et limites (le mythe de la conception centrée utilisateur)*

Demi-journée 2 - méthodologie de la CCU 1 - DÉFINIR LE CONTEXTE (cerner le besoin commanditaire / usager et créer l'information si besoin)

- 14h00 - 15h30 La méthodologie projet idéale : vision d'ensemble des étapes et des livrables - *du brief à l'évaluation, 19 étapes pour bien situer le travail du concepteur*
- 15h30 - 16h00 Méthodologie opérationnelle 1/3 : analyse et (re)formulation de la stratégie du commanditaire - *type de produit digital, objectifs, cibles, positionnement*
- 16h00 - 16h15 Pause
- 16h15 - 16h45 Méthodologie opérationnelle 2/3 : diagnostic de l'environnement - *analyse de l'existant (audit ergo, cartographie, techniques avancées de benchmark)*
- 16h45 - 17h15 Méthodologie opérationnelle 3/3 : diagnostic du besoin utilisateur - *sonder les études existantes, réaliser les études complémentaires, créer des informations*
- 17h15 - 18h00 Présentation de cas et d'exemples illustrés, échanges et débriefing

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

PROGRAMME JOURNÉE 2 - CONCEPTS, MÉTHODO, SOLUTIONS DE CONCEPTION...***Demi-journée 3 - méthodologie de la CCU 2 - PROPOSER LES SOLUTIONS DE CONCEPTION***

- 09h00 - 10h15 **Préparer la conception, du diagnostic vers les solutions de conception** - *construire le raisonnement à l'aide d'outils*
focus sur les outils CONCEPTUELS : créer des persona pour le projet, définir les parcours utilisateurs prioritaires, créer les planches tendances ou cartographiques
- 10h15 - 11h30 **Modéliser les solutions de conception** - *le triptyque arborescence / inventaire / storyboard*
focus sur l'arborescence éditoriale, l'inventaire des gabarits, les zoning et wireframes haute-fidélité
astuces pour fluidifier le processus de conception / création : mind-map, prototypage papier rapide, synthèse visuelle (contextualiser le projet pour concevoir)
- 11h30 - 11h45 *Pause*
- 11h45 - 13h00 **Présenter les solutions de conception pour faire adhérer le client** - *l'importance de la recommandation, du format (réflexion + storyboards) avec cas*

Demi-journée 4 - méthodologie de la CCU 3 - ÉVALUER / MESURER + ATELIERS DE PERFECTIONNEMENT

- 14h00 - 15h00 **Les techniques d'évaluation** - *tri de cartes, test utilisateur, audit ergonomique...*
- 15h15 - 16h00 **Atelier de perfectionnement 1** : ex. rationaliser un écosystème digital
- 16h00 - 16h15 *Pause*
- 16h15 - 17h00 **Atelier de perfectionnement 2** : ex. techniques d'inventaire des contenus
- 17h00 - 17h15 **Références bibliographiques et webographie**
- 17h15 - 18h15 *Questions réponses et bilan*

FORMATION PROFESSIONNELLE CONCEPTION DE PRODUIT DIGITAL

MÉTHODES ET TECHNIQUES EN ARCHITECTURE DE L'INFORMATION - DESIGN D'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

PROGRAMME JOURNÉE 3 - OUTILS DE CONCEPTION

Demi-journée 5 - ateliers de perfectionnement

- 09h00 - 13h00 Atelier de perfectionnement : à définir

Demi-journée 6 - atelier de perfectionnement

- 14h00 - 18h00 Atelier de perfectionnement : à définir