

COMMENT METTRE L'UX AU SERVICE D'UNE PLUS GRANDE CRÉATION DE VALEUR ?

L'UX n'est plus une option si l'on veut réussir son projet de transformation numérique, elle contribue indéniablement à améliorer l'organisation du travail et créer davantage de valeur.

Dans les projets de transformation numérique et de développement d'applications métiers, la démarche UX Design ou le design de l'expérience utilisateur, est parfois résumée à un débat sur l'ergonomie. Si l'UX impacte nécessairement l'interface applicative, c'est en revanche une discipline beaucoup plus riche qui permet de **centrer la démarche de conception autour de l'utilisateur final de l'application en développant une expérience intuitive, agréable et parfaitement adaptée.**

En ne se laissant plus guider uniquement par le besoin initial ou la partie technique, comme c'est encore trop souvent le cas, l'UX Design permet de mieux comprendre l'architecture et le cycle de vie de l'information. Les applications métiers développées sont ainsi capables de créer de nouvelles interactions autour des processus et des données qui remplissent à la fois les objectifs du projet tout en permettant aux utilisateurs de prendre réellement du plaisir à les utiliser.

Changer de paradigme sur l'UX pour ne plus concevoir des solutions trop techniques exige de **intégrer pleinement tout au long des projets de transformation numérique pour qu'elle révèle son vrai potentiel de création de valeur. Voici nos conseils pour y parvenir...**



digitalpingpong
digitalpingpong.com

Morgane Delacroix

UX Designer

“ Les vertus de l'UX sur les projets de développement d'applications métiers sont bien trop nombreuses pour que l'on continue à la considérer comme un sujet optionnel. ”



Matthieu Codron

CTO Plateau Projets Anakeen

“ Intégrer une démarche UX Design dans vos projets de transformation numérique est un véritable facteur clé de succès et de ROI. ”

L'intégration de l'UX tout au long du projet pour mieux co-construire

Les applications métiers restent aujourd'hui majoritairement développées en fonction du besoin et des contraintes techniques plutôt que du point de vue de l'utilisateur final et de ses usages. Elles en deviennent alors peu accueillantes, parfois même difficiles à regarder, avec beaucoup trop d'informations dans les formulaires de saisie, jusqu'à en devenir inadaptées à l'usage, menaçant ainsi la réussite du projet de transformation numérique.

La démarche UX Design permet de se recentrer sur l'expérience utilisateur pour mettre davantage d'empathie dans l'application et faire converger la simplicité d'usage avec la quête d'une plus grande efficacité. Pour cela, il est nécessaire de bien appréhender toutes les interactions possibles entre les utilisateurs et les fonctionnalités en s'inspirant de leur quotidien, car si les commanditaires ont une vision très claire de ce qu'ils veulent, elle est rarement issue de la réalité du terrain. **L'UX Design doit donc être intégré tout au long du projet en suivant trois phases principales...**

1 COMPRENDRE

GRÂCE À LA RECHERCHE MAXIMALE D'INFORMATIONS

La démarche UX Design intervient beaucoup au démarrage du projet afin de recueillir un maximum d'informations quantitatives et qualitatives sur tous les éléments déterminants : environnement de travail, déroulé d'une journée type, habitudes dans les usages et la manière de faire, relations entre les personnes, sources de pertes de temps à supprimer, etc. L'observation terrain peut être complétée par des ateliers de co-conception, dans lesquels un panel de personnes clés réalisent des exercices pour se concentrer sur l'essence de l'application et le sens que l'on veut lui donner.

2 CONCEVOIR

EN VISANT TOUJOURS L'ADHÉSION MAXIMALE

Il est temps ensuite de faire converger cette vision centrée sur l'utilisateur avec celles du Product Owner et des responsables projet. La démarche UX Design prend alors tout son sens pour créer un consensus qui garantit que l'application métier développée sera la plus accueillante possible et la plus agréable à utiliser tout en respectant les contraintes techniques et en contribuant à l'atteinte des objectifs de départ. Lors des phases de développement itératif, l'implication de l'UX Designer auprès de l'équipe technique permet de créer une véritable synergie. À la manière d'un Tetris qui s'assemble parfaitement, les bonnes pratiques UX sont intégrées dans une optique de mutualisation des composants pour les développeurs que l'on appelle démarche « Atomic Design ».

3 VÉRIFIER

GRÂCE AUX TESTS ITÉRATIFS

Enfin, les utilisateurs habitués à des écrans complexes peuvent parfois être surpris devant des écrans simplifiés où les fonctionnalités et informations ne deviennent accessibles de manière contextuelle que lorsqu'elles sont réellement utiles... L'UX doit être envisagée comme une discipline vivante et l'UX Designer peut rester en support pour accompagner l'équipe projet dans la conduite du changement auprès des utilisateurs finaux afin de tenir compte aussi de nouvelles remontées pour faire évoluer la conception.

Et révéler son potentiel d'innovation et de création de valeur

Les bénéfices d'une démarche UX Design sont palpables très rapidement car **elle repositionne les utilisateurs au premier niveau et cela rayonne spontanément sur la conduite du projet.** Le consensus validé avec les instances projet permet à la fois d'atteindre un résultat parfait pour les utilisateurs mais contribue également à améliorer leur efficacité. En effet, la démarche UX Design évalue toutes les dimensions finales de l'application afin de limiter la charge cognitive de l'utilisateur et garantir l'homogénéité de fonctionnement d'un écran à l'autre. L'innovation apparaît alors autant dans le rendu final des interfaces hommes-machines qu'elle se cache dans les détails voire les absences, comme la suppression de toute complexité ou fonction inutile dans un contexte d'utilisation par exemple.

Bien au-delà des aspects classiques liés à l'ergonomie de l'application et ses usages, **la démarche UX Design s'applique parfaitement à la gestion de l'information et à l'optimisation des workflows collaboratifs.** Lorsque les processus sont singuliers, ils peuvent être très structurés dans l'ordonnancement et en devenir complexes à appréhender, d'autant plus s'il y a des utilisateurs externes à l'organisation. L'UX Design permet alors de créer un parcours guidé qui apporte un maximum de simplicité sur les flux et les informations manipulées et qui fait en sorte que les libellés de l'application se réfèrent au jargon métier employé sur le terrain, on parle alors d'UX Writing.

La démarche contribue ainsi à **mieux identifier les étapes qui sont réellement créatrices de valeur pour l'utilisateur, le client final et bien sûr l'organisation.** On ne cherche plus à exposer un maximum d'informations aux utilisateurs alors qu'ils ne peuvent pas tout absorber

mais plutôt à en améliorer l'exploitation en leur permettant d'accéder à des rubriques ou sous-rubriques d'informations automatiquement en fonction de leurs actions. Pour cela, l'imprégnation avec le métier est très importante : c'est uniquement parce qu'on co-construit tout au long de projet que l'on peut arriver à ce niveau de maîtrise et d'expertise.

La valeur ajoutée de l'UX Design se révèle aussi dans sa capacité à créer une véritable synergie entre les équipes projet car la DSI et les équipes techniques en charge du développement n'ont pas toujours les mains dans le métier et la réalité du terrain. Entre le produit imaginé et le produit dont ont réellement besoin les utilisateurs, il y a toujours des écarts que l'UX Design va combler pour mieux faire travailler les gens ensemble. Cela se révèle souvent dès les premiers ateliers : les organisations prennent conscience de tout ce que font les utilisateurs et découvrent parfois qu'on leur demande de faire des choses qui n'ont qu'une faible utilité ou qu'ils utilisent des fonctions détournées pour faire des choses qui pourraient finalement être automatisées.

La démarche UX Design devient ainsi un adjuvant pour le déroulé d'un projet de transformation numérique et un gage de fiabilité de l'application métier développée. Sans oublier que tous ses gains permettent de réduire les coûts de développement et de maintenance du projet ce qui compense bien souvent l'investissement associé.

Elle constitue ainsi un vrai levier d'innovation et d'engagement des collaborateurs et améliore le potentiel de création de valeur pour l'organisation du travail.



L'UX Design influe directement sur l'efficacité et la performance de l'organisation

Les projets de transformation numérique qui intègrent la démarche UX Design font entrer les organisations dans une nouvelle ère.

En créant des applications métiers centrées sur l'utilisateur, elles améliorent leurs processus et innovent davantage dans leurs manières de faire. Dès le départ, les ateliers permettent de récupérer les bonnes idées des utilisateurs : « si je pouvais faire comme ça, je gagnerais du temps ». De plus, le recentrage sur l'humain rayonne aussi sur les pratiques managériales et sur l'engagement des collaborateurs. En améliorant la pertinence des tâches de chacun, l'application métier développée fait tomber certaines barrières et les silos qui pouvaient encore exister pour une meilleure collaboration interservices.

En ouvrant le champ des possibles, la démarche UX Design permet toujours de mieux produire et cela influe directement sur l'efficacité de toute l'organisation ainsi que sur sa performance et l'atteinte des objectifs business associés à la transformation.

Elle représente donc aujourd'hui un véritable levier de compétitivité qu'il ne faut pas occulter dans ses projets.



RÉUSSIR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ORGANISATIONS EXTRA-ORDINAIRES*

(*) Parce que **certaines organisations sont uniques** et que leurs processus métiers sont singuliers, les progiciels standardisés ne peuvent répondre à leurs attentes. **Elles ont besoin de solutions sur mesure pour rester compétitives durablement.**

Depuis 20 ans, Anakeen a mené avec succès plus de 50 projets de dématérialisation et de développements d'applications web sur-mesure pour des structures dont les exigences collaboratives, de gestion du cycle de vie documentaire et d'automatisation de leurs processus métiers collaboratifs sont les plus élevées.

Pour réussir et fournir aux utilisateurs des solutions simples et adaptées, **nous mettons notre plateforme de développement et l'expertise de nos consultants au service de l'efficacité des organisations.**

anakeen

www.anakeen.com/

Anakeen Paris
18 avenue Parmentier
75 011 Paris

+33 (0)1 75 43 66 10