

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

La certification professionnelle d'UX designer est obtenue par la capitalisation des 4 blocs de compétences et la validation du jury final :

Bloc 1 : Analyse d'une demande client et cadrage d'un projet de design d'expérience utilisateur

Bloc 2 : Analyse des utilisateurs et spécification de leurs besoins

Bloc 3 : Conception avec et pour les utilisateurs

Bloc 4 : Prototypages et tests des interfaces

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Analyse d'une demande client et cadrage d'un projet de design d'expérience utilisateur			
<p>A1.1 - Recueil et étude d'un brief client, d'un appel d'offre et/ou d'un cahier des charges.</p> <p>A1.2 - Étude du contexte, de la cible, des interfaces et des contraintes et obligations du client.</p> <p>A1.3 - Étude de la concurrence.</p> <p>A1.4 - Étude des comportements et des usages actuels des utilisateurs/consommateurs.</p> <p>A1.5 - Proposition au client d'une démarche de conception centrée utilisateur, incluant un budget et un planning.</p>	<p>C1.1 - Analyser la demande d'un client, en s'appuyant sur la lecture du brief, afin de définir précisément la problématique à résoudre et les objectifs d'un projet.</p> <p>C1.2 - Évaluer les interfaces existantes (sites, applications mobiles, objets connectés, etc), en analysant leur utilisabilité et conformité au regard des critères ergonomiques, d'accessibilité et/ou de respect aux normes, à la réglementation et aux référentiels métiers, afin de réaliser un audit précis de l'existant.</p> <p>C1.3 - Inventorier et analyser les concurrents à l'aide de représentations graphiques (mapping concurrentiel, matrice ou radar) adaptées, afin de positionner le client dans son environnement (marché, concurrence, codes en vigueur, culture, utilisabilité des interfaces, économie).</p> <p>C1.4 - Cartographier les usages des utilisateurs actuels par rapport à leur activité et au contexte, en faisant des recherches documentaires dans les bases de données existantes (statistiques, scientifiques, études de marché...), afin d'établir une grille de lecture des comportements connus.</p> <p>C1.5 - Définir les conditions de la mise en œuvre du processus de conception orientée utilisateur (analyse du besoin, idéation, prototypage, tests), en déterminant la méthodologie, les étapes clés, les</p>	<p>Évaluation du bloc « Analyse d'une demande client et cadrage d'un projet de design d'expérience utilisateur »</p> <p>Mise en situation professionnelle réelle ou simulée Un brief est remis au candidat à la certification, comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le descriptif des attentes des utilisateurs, - le périmètre d'action, - les fonctionnalités et les contraintes techniques (géo localisation, bluetooth, intelligence artificielle, bases de données...), - le délai de réalisation et une estimation du budget. <p>Présentation orale devant le jury, et remise de document écrit Le candidat à la certification doit réaliser et présenter d'un cahier de préconisations décrivant les analyses réalisées, un parti pris méthodologique et une reformulation du brief, la description du contexte d'usage des utilisateurs et du système et,</p>	<p>Analyses</p> <ul style="list-style-type: none"> - La reformulation du brief est claire et synthétique et permet de vérifier la compréhension de la problématique et des enjeux du client. - La description du contexte du projet est précise. - Les différents éléments de communication du client ont été analysés et les problèmes recensés sont priorisés selon leur criticité. <p>Analyse de la concurrence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les critères d'analyse choisis pour décrire le marché et les concurrents sont pertinents. - Les représentations graphiques (mapping concurrentiel, matrice ou radar) permettent de comprendre le marché et la concurrence. - Les informations quantitatives et/ou qualitatives recueillies sont riches d'enseignements, et permettent de confirmer les orientations choisies. <p>Analyse des utilisateurs</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>outils, afin de permettre au client de s'engager et de valider une proposition de budget et de planning.</p> <p>C1.6 - Organiser une veille, en utilisant des outils de collecte et d'organisation de l'information et en faisant preuve de curiosité, afin d'analyser l'évolution des technologies et les innovations du métier.</p> <p>C1.7 - Formaliser et présenter clairement (à l'écrit et à l'oral) ses préconisations, afin de permettre au client et/ou aux collaborateurs une bonne compréhension de la (ou des) propositions.</p> <p>C1.8 - Permettre de comprendre à tous l'importance d'utiliser une conception orientée utilisateurs, en argumentant son travail afin de démontrer la pertinence des choix en termes de satisfaction des utilisateurs et de retour sur investissement.</p>	<p>d'autre part, les opportunités et contraintes du client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacité à extraire les principaux comportements et contextes d'usages des consommateurs visés par le client. - Qualité des informations quantitatives et/ou qualitatives extraites. - La qualité visuelle de la représentation du parcours utilisateur permet à l'équipe de comprendre le comportement des utilisateurs actuels. <p>Préconisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche de conception proposée est pertinente au regard des analyses du brief, de la concurrence, du marché et des utilisateurs. - Elle présente toutes les étapes : analyse du besoin, idéation, prototypage, tests. - Les contraintes financières et de calendrier sont prises en compte. <p>Cahier de préconisations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le document présenté est clair, lisible, complet, sans fautes d'orthographe. Il comprend : <ul style="list-style-type: none"> - un récapitulatif de la problématique du client, - une analyse des besoins, - un benchmark de l'existant et de la concurrence, - la description des étapes d'une démarche de
--	--	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p>conception centrée utilisateurs, - un budget prévisionnel, - un planning prévisionnel.</p> <p>Présentation - La démarche proposée est expliquée simplement, ainsi que les étapes qui la composent. - Qualité de l'argumentation lors de la reformulation de la problématique. - Qualité de la posture orale. - Capacité d'argumentation. - Qualité de la diction. - Choix du vocabulaire professionnel. - Qualité de l'écoute.</p>
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Bloc 2 : Analyse des utilisateurs et spécification de leurs besoins

<p>A2.1 - Identification des profils cible d'utilisateurs.</p> <p>A2.2 - Recueil de données sur le public cible en l'observant ou en l'interrogeant.</p> <p>A2.3 - Synthèse des données recueillies sous la forme de personas.</p> <p>A2.4 - Cartographie de l'expérience des utilisateurs sur les interfaces du site, produit ou service d'un client.</p> <p>A2.5 - Communication avec un client et l'équipe projet lors de présentations orales et/ou de réunions de conception.</p>	<p>C2-1 - Construire un protocole de recherche utilisateurs, en s'appuyant sur les spécificités du projet, le temps et budget alloué, afin d'optimiser la collecte de données.</p> <p>C2-2 - Collecter des données existantes sur les utilisateurs à l'aide de baromètres, résultats d'instituts de sondage, travaux de recherche, études sociologie/psychologie..., afin de les classer dans des groupes différenciés (par exemple experts et novices).</p> <p>C2-3 - Recueillir des données (comportements, attitudes et habitudes, connaissances, compétences, fonctions, niveau d'expérience, éducation, caractéristiques physiques, psychologiques, niveau d'accessibilité...), à l'aide de questionnaires, d'entretiens individuels, de focus groupe et d'observations in situ, afin de recenser les comportements des utilisateurs, de déceler de nouvelles attitudes et de dégager des modèles de tâches.</p> <p>C2-4 - Structurer les données recueillies en identifiant et analysant les principaux comportements (patterns) utilisateurs sur lesquels la conception va être centrée, afin de concevoir des archétypes d'utilisateurs (fiches personas) mettant en avant les comportements, les motivations, les freins des utilisateurs</p> <p>C2-5 - Modéliser un parcours et des expériences utilisateur en réalisant une carte d'expérience (expérience map) et en identifiant les principaux points critiques du parcours utilisateur, afin de permettre à tous de comprendre le comportement d'un utilisateur et les opportunités d'améliorations.</p>	<p>Evaluation du bloc « Analyse des utilisateurs et spécification de leurs besoins »</p> <p>Mise en situation professionnelle réelle ou simulée</p> <p>Un cahier de préconisation est remis aux candidats à la certification. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La description du produit (ou du service) et de ses principaux enjeux, - La description des utilisateurs cible, - Le descriptif des opportunités et contraintes du client. <p>Présentation orale devant le jury et remise de document écrit</p> <p>Le candidat à la certification doit réaliser et présenter un document comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une recherche complète sur les utilisateurs et son analyse, - la justification des parti pris méthodologiques de recherche utilisateurs, - la synthèse des connaissances grâce à la réalisation de fiches personas et de cartes d'expériences. 	<p>Méthodes utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes méthodes de recueil de données auprès des utilisateurs sont connues et comprises. - Le choix de la méthode (ou des méthodes) utilisée est pertinent au regard du projet. - Les données collectées sont représentatives et permettent de comprendre le comportement des utilisateurs. <p>Analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à analyser les comportements et attitudes des utilisateurs ainsi que leurs contextes d'usage spécifiques. <p>Qualité des fiches personas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les fiches personas sont complètes (identité, comportements, contexte d'usage). - Les fiches personas ont des structures similaires. - Les principaux patterns utilisateurs sont clairement identifiés. - Le format des fiches personas facilite leur utilisation par les équipes projet. <p>Cartes d'expériences</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les étapes des parcours sont clairement définies.
---	---	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C2-6 - Animer des réunions de concertation avec les parties prenantes du projet afin de leur proposer des recommandations d'amélioration de l'expérience au regard des analyses détaillées, en faisant preuve de pédagogie et d'écoute.</p> <p>C2-7 - Organiser la communication, en mettant en place (ou en s'adaptant à) des outils et moyens adaptés (réunions de cadrage, plateforme de travail collaborative, points d'étapes...) afin de partager les informations nécessaires à la réalisation du projet, de permettre le suivi de la production à tous les acteurs du projet et d'en assurer la qualité et la cohérence.</p>		<p>- Les opportunités d'amélioration de l'expérience sont clairement indiquées. - Les actions et les pensées des utilisateurs sont détaillées.</p> <p>Présentation</p> <ul style="list-style-type: none">- Choix du vocabulaire professionnel.- Qualité de la posture orale.- Qualité de la diction.- Qualité de l'écoute. <p>Qualité des rendus</p> <ul style="list-style-type: none">- Respect du déroulé.- Clarté et lisibilité.- Orthographe.
--	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Bloc 3 : Conception avec et pour les utilisateurs

<p>A3.1 - Organisation d'ateliers de conception collaborative impliquant les utilisateurs et les parties prenantes du projet (chefs de projet, graphistes, développeurs...).</p> <p>A3.2 - Production d'un livrable présentant les orientations issues des ateliers de conception.</p>	<p>C3-1 - Organiser et animer des ateliers de design thinking (conception créative), sur la base d'un processus de co-créativité impliquant l'utilisateur final, afin de modéliser des solutions prenant en compte les points de vue des utilisateurs et des parties prenantes.</p> <p>C3-2 - Animer un atelier d'idéation, à l'aide de brainstorming, carte d'idéation, brainwriting..., afin d'explorer toutes les idées et propositions.</p> <p>C3-3 - Appliquer et/ou adapter les méthodes d'animation d'un atelier de conception, en utilisant différents outils : tri de carte, design studio, storyboarding, cartes d'empathie, personas, de maquettage, scénarios d'usages et de cartes d'expérience, design studio,</p> <p>C3-4 – Impliquer les différents acteurs du projet (chefs de projet, graphistes, développeurs...) dans les ateliers d'idéation, afin de prendre en considération leurs différentes expertises métier et rendre faisable le projet.</p> <p>C3-5 - Rédiger une documentation reprenant les conclusions des ateliers de conception obtenues, afin de permettre à tous d'avoir une bonne visibilité du projet.</p>	<p>Evaluation du bloc « Conception avec et pour les utilisateurs »</p> <p>Mise en situation professionnelle réelle ou simulée Un cahier de préconisation est remis aux candidats à la certification. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none">- La description du produit (ou du service) et de ses principaux enjeux,- une synthèse de la recherche utilisateur (personae, carte d'expérience, customer journey, job to be done...),- Les éléments à concevoir,- Le descriptif des opportunités et contraintes du client. <p>Présentation orale devant le jury remise de document écrit Le candidat à la certification doit réaliser et présenter un livrable comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none">- un planning d'ateliers d'idéation, comprenant le descriptif de chaque atelier,- l'analyse des ateliers réalisés,- des propositions d'orientations du projet.	<p>Qualité des ateliers de conception collaborative</p> <ul style="list-style-type: none">- Capacité à animer un atelier en faisant preuve d'un bon sens de l'écoute et d'empathie.- Les sous-ateliers sont cohérents avec l'objectif de l'atelier.- Le cadre est propice à l'idéation.- Les résultats sont obtenus.- Les solutions issues de l'atelier sont hiérarchisées selon leur impact sur l'expérience des utilisateurs. <p>Qualité du livrable</p> <ul style="list-style-type: none">- La documentation est claire et permet la compréhension des solutions proposées à l'issue des ateliers de conception. <p>Rapport d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none">- Les recommandations sont précises et cohérentes.- Les résultats sont synthétisés de manière claire et lisible dans un rapport.- Le rapport permet de prendre les bonnes décisions. <p>Présentation</p> <ul style="list-style-type: none">- Capacité à argumenter ses choix à l'oral,- Choix du vocabulaire professionnel,- Qualité de la posture orale,- Qualité de la diction,- Qualité de l'écoute,- Clarté et lisibilité des rendus.
--	--	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Bloc 4 : Prototypages et tests des interfaces

A4.1 - Réalisation de plusieurs prototypes permettant :

- de définir les différentes zones des interfaces,
- de définir l'arborescence (structure de pages en cascade),
- de qualifier les différents types de contenus des écrans (wireframe),
- de spécifier les caractéristiques des interactions présentes dans les interfaces.

A4.2 - Rédaction d'un protocole de tests rigoureux et duplicable au regard des objectifs du projet.

A4.3 - Planification et organisation du déroulement de tests.

A4.4 - Ajustement des prototypes suite aux tests utilisateurs.

A4.5 - Rédaction d'un rapport d'analyse préconisant des améliorations au client et/ou des tests supplémentaires.

C4.1 - Réaliser des modèles de conception (design patterns) et des parcours utilisateurs, en reprenant les grandes lignes d'une solution, afin de rendre compréhensible(s) la(les) propositions.

C4.2 - Structurer les contenus, en respectant les règles d'ergonomie et d'architecture de l'information appliquées aux interfaces digitales, ainsi que les règles d'accessibilité (dans le respect des protocoles et préconisations émises par le W3C - World Wide Web Consortium), afin de faciliter l'utilisation globale de l'objet et offrir aux utilisateurs la meilleure expérience possible.

C4.3 - Réaliser des « croquis » présentant l'organisation des différents éléments d'une interface, en utilisant les techniques du sketching et du zoning, afin de permettre à tous de s'y référer.

C4.5 - Créer un prototype fonctionnel, en utilisant un logiciel de prototypage (type Adobe XD, Sketch, Axure RP, Figma...), afin de matérialiser l'architecture des solutions imaginées en atelier.

C4.6 - Définir des critères d'acceptation du point de vue qualitatif et quantitatif, en fonction des objectifs définis préalablement (temps d'exécution des tâches, nombres d'erreurs, recours à une aide externe, rythme d'apprentissage, satisfactions...) et au regard des objectifs opérationnels et financiers, afin de fixer un cadre et des objectifs précis.

Evaluation du bloc :
« Conception avec et pour les utilisateurs »

Mise en situation professionnelle réelle ou simulée

Un cahier de préconisation définissant les besoins est remis aux candidats à la certification. Il comprend :

- La description du produit (ou du service)
- Les orientations du produit,
- Le parcours des utilisateurs et leurs spécifications,
- Les éléments à concevoir.

Présentation orale devant le jury et remise de document écrit

Réalisation et présentation d'un prototype présentant :

- les différentes zones des interfaces,
- l'arborescence (structure de pages en cascade),
- les différents types de contenus des écrans (wireframe),
- les caractéristiques des interactions présentes dans les interfaces.
- l'élaboration d'un test utilisateur
- l'analyse des résultats du test utilisateur permettant de formuler

Conception d'un prototype

- Les contenus sont hiérarchisés de manière cohérente.
- Les solutions sont proposées sous la forme de parcours.
- Les interactions sont visibles.
- La maquette papier (sketching et zoning) est de qualité.
- L'utilisation des outils et logiciels spécifiques de conception (Photoshop, Illustrator, Balsamic, Axure...) et de prototypage (Axure, Adobe XD, InVision...) est correcte.
- Les difficultés de lecture pour les personnes en situation de handicap sont prises en compte.
- Les écrans du prototype sont clairs et interactifs.

Qualité des tests utilisateurs

- L'échantillon d'utilisateurs est suffisant et cohérent avec les personas.
- Les différentes méthodes de tests sont connues.
- Le choix de la ou des méthodes est pertinent.
- Les indicateurs de performance sont clairement définis.
- Le protocole de tests est adapté au projet.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>C4-7 - Réaliser et/ou piloter des tests impliquant les utilisateurs et exécutés en conditions réelles (environnement, déroulement, conditions de passation), à l'aide de différentes méthodes : tests in situ, outils psychométriques, échelle d'utilisabilité..., et en évaluant la pertinence d'effectuer une ou des itérations (retour à une étape précédente), afin de détecter d'éventuelles difficultés d'utilisabilité.</p> <p>C4-8 - Synthétiser les propositions dans un document comprenant les prototypes, afin que les différents acteurs du projet puissent s'approprier la(les) proposition(s).</p>	<p>un ensemble de préconisations de conception.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le planning des tests est cohérent au regard du protocole. - L'animation des sessions de tests permet d'obtenir des résultats satisfaisants. - Les retours à une étape précédente (itération) sont justifiés. - Les parcours sont réalisables de bout en bout. - Des solutions aux problèmes identifiés sont proposées. <p>Rapport d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les recommandations sont précises et cohérentes. - Les résultats sont synthétisés de manière claire et lisible dans un rapport. - Le rapport permet de prendre les bonnes décisions. <p>Présentation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité à argumenter ses choix à l'oral, - Choix du vocabulaire professionnel, - Qualité de la posture orale, - Qualité de la diction, - Qualité de l'écoute, - Clarté et lisibilité des rendus.
--	--	---	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle