

Référentiel de compétences et d'évaluation

“Appliquer une démarche UX Design”

Activités	Compétences associées (et évaluées)	Modalités d'évaluation	Critères de validation
A1. Identifier un problème d'expérience utilisateur (UX) afin d'améliorer l'expérience utilisateur d'un produit ou service digital en appliquant la méthode de travail UX design	<ul style="list-style-type: none"> Identifier et formuler une problématique de design d'expérience (UX) pour créer, faire évoluer ou effectuer la refonte d'un produit ou service digital Préconiser une solution afin de résoudre un problème UX en appliquant la méthode de travail UX design 	Projet professionnel : A partir d'une problématique rencontrée par une entreprise (réelle ou fictive) ou identifiée par le candidat, le candidat doit mettre en place toutes les étapes de la méthodologie d'UX Design pour ensuite, proposer et présenter ses recommandations Design conformes aux usages des utilisateurs sous la forme d'une présentation écrite et de livrables dédiés. Les compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Un problème d'expérience utilisateur est identifié - Le problème identifié est en adéquation avec la situation observée via des retours clients ou données - La formulation du problème UX est sous forme de question. Elle est adéquate et respecte les standards UX - A minima, une solution de résolution d'UX est formulée - La solution préconisée est en adéquation avec le problème identifié en amont - La solution d'UX préconisée prend en compte les données récoltées lors des étapes de recherche et de test.
A2. Effectuer une recherche utilisateur pour récolter des données sur les besoins des utilisateurs et vérifier ses hypothèses	<ul style="list-style-type: none"> Planifier une recherche utilisateur pour récolter des données qualitatives et/ou quantitatives sur les utilisateurs de son produit ou service digital et déterminer leurs besoins (objectifs, étapes...) 	sont validées à travers la réalisation d'un projet qui donne lieu à la production de livrables par le candidat et à une soutenance face à un évaluateur.	<ul style="list-style-type: none"> - La méthode d'enquête choisie est adaptée au problème identifié en amont - Les critères de recherche sont tous abordés (objectifs, étapes, profil, outils) et en adéquation avec la problématique

	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger un questionnaire d'entretien des utilisateurs afin de collecter des informations qualitatives sur les activités et contexte d'utilisation des utilisateurs en veillant à respecter les standards de questionnaire d'entretien UX • Mener un entretien de recherche utilisateur en veillant à respecter les séquences clés afin de collecter des informations et en déduire des comportements et usages du produit ou service digital. • Restituer les points saillants issus des entretiens utilisateurs pour extraire et identifier des profils type d'utilisateurs 	<p>Le dossier du candidat ainsi que la grille d'évaluation individuelle des compétences rédigée par l'évaluateur sont ensuite remis au jury de certification pour étude et validation finale de la certification sur dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Les questions formulées respectent les standards des règles d'entretiens utilisateurs (non directif, semi-directif ou directif)</i> - <i>Les questions rédigées sont en adéquation avec la recherche initiale</i> - <i>Les questions formulées permettent de collecter des informations sur les activités et contexte d'usage du produit ou service digital utilisé.</i> - <i>8 entretiens min. ont été réalisés.</i> - <i>Les entretiens ont été réalisés avec les utilisateurs réels du produit ou service digital évalué.</i> - <i>Les séquences de l'entretien utilisateurs sont respectées</i> - <i>L'entretien permet d'obtenir les opinions et motivations des utilisateurs à partir des expériences vécues (données qualitatives)</i> - <i>Des points saillants sont extraits des entretiens utilisateurs</i>
--	--	---	---

	<ul style="list-style-type: none">● Créer des personas en respectant les modèles type d'afin de faire émerger les attentes et besoins potentiels des utilisateurs finaux. ● Identifier les étapes du parcours utilisateur pour réaliser une cartographie des actions clés avec les points de frictions rencontrés par les utilisateurs.		<p><i>- Les points d'analyse restitués sont en adéquation avec les résultats des questionnaires réalisés</i></p> <p><i>- Les points saillants permettent de constituer des archétypes utilisateurs</i></p> <p><i>- 3 personas (archétype d'utilisateurs) ont été réalisées.</i></p> <p><i>- Les personas créés sont à minima un persona cible, puis novice et/ou expert.</i></p> <p><i>- Les personas constitués répondent au formalisme d'usage des modèles existants (démographie, biographie, habitude, citation, but, motivation...)</i></p> <p><i>- Le(s) persona(s) identifiés sont représentatifs des résultats extraits des entretiens utilisateurs.</i></p> <p><i>- Les étapes des parcours utilisateur pour sont indiquées et représentatifs des données extraites des entretiens.</i></p>
--	--	--	--

<p>A3. Effectuer une étude comparative de la concurrence et ses produits afin d'évaluer le marché et ses évolutions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une veille concurrentielle pour comparer les design d'expérience. • Réaliser un tableau comparatif des concurrents pour suivre et évaluer les évolutions sectorielles en respectant les modèles d'usage. 		<ul style="list-style-type: none"> - Les sources d'information sont clairement identifiées et variées - Les concurrents sélectionnés sont adaptés au problème UX défini en amont. - Les critères de comparaison sélectionnés pour l'étude comparative sont justifiés et adaptés au problème des utilisateurs. - Le benchmark comparatif est sous forme de tableau et respecte les modèles d'usage. - Le tableau comparatif comprend les concurrents majeurs - Les critères sélectionnés sont en adéquation avec la problématique UX - Un modèle (pattern) se dégage du tableau - Le tableau comparatif est lisible
<p>A4. Cartographier un parcours utilisateur et ses scénarios d'usage afin d'illustrer l'expérience utilisateurs et les points de friction UX à résoudre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les comportements des utilisateurs extraits des entretiens afin de les illustrer dans les étapes du parcours utilisateur. 		<ul style="list-style-type: none"> - Le comportement identifié est cohérent au vu des résultats des entretiens utilisateurs effectués en amont. - Les comportements identifiés sont représentés dans le parcours utilisateur.

	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des scénarios d'usage et les points de friction éventuels du produit ou service digital afin d'illustrer l'expérience utilisateur • Créer un parcours utilisateur avec ses points de frictions UX afin de représenter visuellement l'expérience utilisateur 		<ul style="list-style-type: none"> - Les scénarios correspond aux usages des utilisateurs type interviewés - Un parcours utilisateur par persona est réalisé. - La présentation du parcours utilisateurs respectent les règles de mise en forme (début, fin, des étapes et des points de friction) - Le parcours est en adéquation avec les résultats des recherches et d'entretiens effectués en amont. - Le parcours utilisateur contient toutes les étapes exprimées par le personas - Des points de friction sont identifiés et représentatifs des informations extraites des expériences des utilisateurs.
<p>A5. Générer et proposer des idées de solutions innovantes afin de créer, faire évoluer ou faire une refonte de l'expérience utilisateur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Générer des idées de solution grâce aux méthodes créatives afin de résoudre les frictions identifiés dans le parcours utilisateur 		<ul style="list-style-type: none"> - Les méthodes utilisées sont extraites des méthodes créatives du Design thinking - 10 idées min. sont identifiés. - Les idées sont adaptées aux frictions identifiées en amont.

	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des idées de solutions innovantes et viables afin de résoudre et améliorer l'expérience utilisateur d'un produit ou service digital 		<ul style="list-style-type: none"> <i>- Les idées de solution permettent de résoudre les frictions identifiés dans le parcours utilisateurs</i> <i>- Le candidat propose plusieurs 2 idées viables issus de la génération des idées en amont</i>
<p>A6. Mener des tests utilisateur sur un panel de d'utilisateurs représentatif en situation réelle afin de collecter les objectifs réels des utilisateurs cibles et valider ses hypothèses initiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Définir un protocole de test UX afin de formaliser et cadrer le test utilisateur. Conduire un entretien de test utilisateur sur un panel d'utilisateurs représentatifs et collecter les données sur les objectifs réels des utilisateurs cibles afin d'évaluer ses hypothèses de départ. 		<ul style="list-style-type: none"> <i>- Le protocole est formalisé à l'écrit.</i> <i>- Le protocole comprend au min. un objectif pour le test, le périmètre du test, et les hypothèses de départ.</i> <i>- Le protocole comprend les tâches réalistes à effectuer par le panel d'utilisateurs selon des scénarios réels.</i> <i>- Le protocole défini est en adéquation avec les hypothèses de départ.</i> <i>- Le candidat respecte les bonnes pratiques de la conduite de test utilisateur</i> <i>- Les scénarios sont précis</i> <i>- La prise de note est intégrée</i> <i>- Les données collectées permettent d'explicitier les objectifs des utilisateurs et les hypothèses de départ.</i> <i>- Le candidat n'influence pas le comportement de l'utilisateur pendant le test.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Restituer les points saillants du test à l'écrit afin de définir des scénarios d'usage du produit ou service digital 		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Un rapport de test est rédigé.</i> - <i>Les points d'analyse restitués sont en adéquation avec les observations lors des tests utilisateurs.</i> - <i>Les points sont formalisés selon les standards</i>
<p>A7. Créer un prototype basse fidélité de la solution UX choisie afin de la tester et la valider.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prioriser des fonctionnalités du prototype basse fidélité afin de développer une solution UX optimale à tester. • Organiser et dessiner des wireframes (contenu des écrans) sur papier à minima afin d'illustrer le prototype et son utilisation lors des tests. • Créer un prototype cliquable de la solution UX afin de l'utiliser lors des tests utilisateurs. 		<ul style="list-style-type: none"> - <i>Des fonctionnalités de la solution sont listées</i> - <i>Les fonctionnalités sont priorisées à l'aide de la méthode MOSCOW.</i> - <i>La priorisation des fonctionnalités est adaptée aux objectifs finaux.</i> - <i>La description des écrans et de leur contenus dans les wireframe est conforme aux bonnes pratiques</i> - <i>Le wireframe est compréhensible et lisible</i> - <i>La mise en forme respectent les règles de formalisation</i> - <i>Le prototype est cliquable</i> - <i>Le prototype cliquable respecte les étapes et la séquence des scénarios d'usage.</i> - <i>Le prototype proposé est conforme aux</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • Tester ses prototypes basse fidélité auprès d'un panel d'utilisateurs afin d'obtenir des retours et évaluer l'efficacité de la solution UX. • Itérer le prototype proposé en fonction des retours des tests utilisateurs afin de corriger les fonctionnalités et leurs usages. 		<p>observations extraites des tests utilisateurs.</p> <p><i>- Les tests effectués sont conformes aux protocoles.</i></p> <p><i>- Les problèmes d'ergonomie à corriger ont été identifiés</i></p> <p><i>- Le nombre de tests min. est effectué (3 min).</i></p> <p><i>- Les itérations proposées sont planifiées par rapport aux résultats des tests utilisateurs</i></p> <p><i>- Les itérations sont mesurables</i></p>
<p>A8. Présenter et soutenir sa solution d'expérience utilisateurs optimale auprès des parties prenantes expertes ou non en UX.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un support de présentation décrivant les principales étapes de la démarche UX afin de présenter sa solution de création ou d'évolution d'expérience utilisateur optimal d'un projet ou service digital 		<p><i>- Le support est sous forme de présentation PowerPoint ou Keynote.</i></p> <p><i>- La structure du support est illustré et respecte les étapes de la démarche d'UX (problème, user research, scénario d'usage, persona, prototype basse et haute fidélité, test et validation)</i></p> <p><i>- La problématique UX et les résultats des recherches et tests sont clairement exprimés</i></p> <p><i>- Le format de la présentation respecte les bonnes pratiques des présentations</i></p>

	<ul style="list-style-type: none">• Soutenir ses préconisations de design d'expérience des utilisateurs finaux face aux parties prenantes variées (interne ou externe client, expert ou non en UX) afin de leur expliquer les bénéfices de la solution UX.		<p><i>- Les slides sont lisibles et ne dépassent pas 12 slides.</i></p> <p><i>- Le récit (storytelling) de la recherche et la structure de l'argumentation sont cohérents</i></p> <p><i>- Les préconisation de design d'expérience sont clairement exprimées</i></p> <p><i>- Les parties prenantes comprennent le bénéfice et les résultats de la recherche UX décrite.</i></p>
--	--	--	---