À L'AIDE !

JE DOIS RECRUTER UN PRO DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX) !

AQUENT

SOMMAIRE :

pg.2

CHAPITRE UN.

JE SAIS QUE J'AI BESOIN D'UN UX.
MAIS QU'EST CE QUE L'UX AU FAIT ?

pg.5

CHAPITRE DEUX.

QUELLES SONT LES FONCTIONS UX LES PLUS COURANTES ?

pg.8

CHAPITRE TROIS.

COMMENT DÉTERMINER DE QUELS EXPERTS UX VOUS AVEZ BESOIN ET COMMENT LES TROUVER ?

pg.10

CHAPITRE QUATRE.

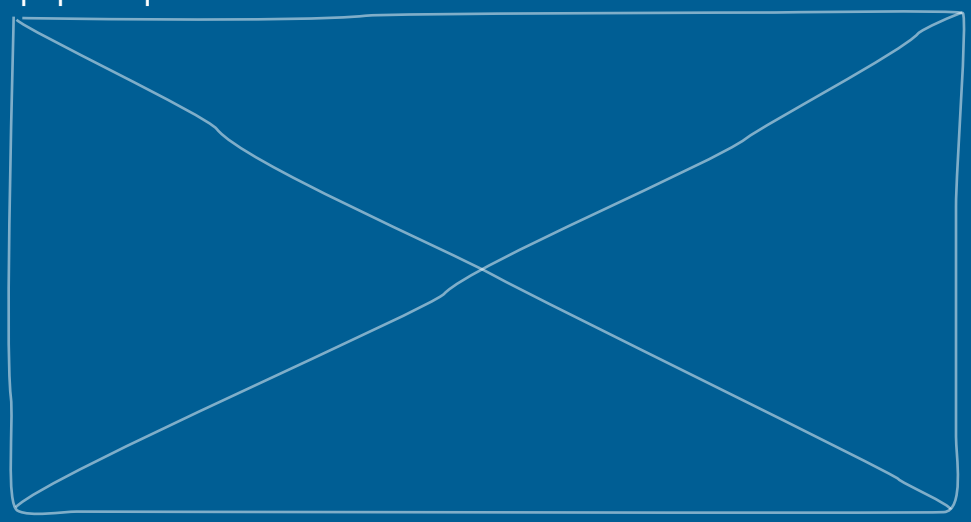
COMMENT ÉVALUER LES CANDIDATS UX ?

INTRODUCTION.

L’objectif de ce guide est d’expliquer les champs d’expertise couverts par le design UX (Expérience Utilisateur), la manière de déterminer de quel type d’expert UX vous avez besoin dans votre équipe, et d’évaluer les compétences et l’expérience des candidats UX.

Si, au terme de cette lecture, vous pensez avoir besoin d’aide, nous sommes là pour ça !

L’équipe Aquent



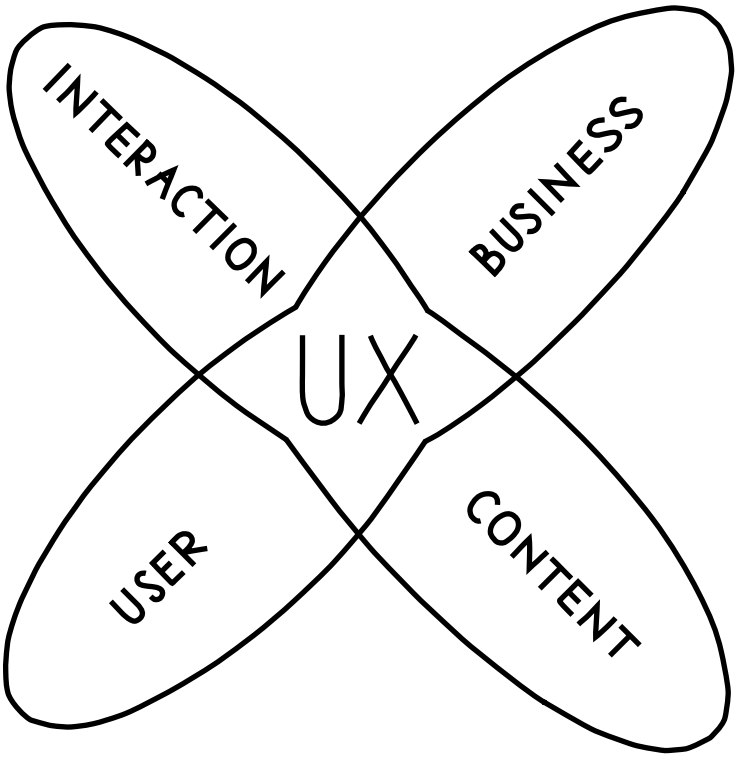
CHAPITRE UN.

JE SAIS QUE L'UX EST IMPORTANT. MAIS DE QUOI S'AGIT-IL AU FAIT ?

L'expérience utilisateur (UX) est passée du statut de tendance lourde à celui de principe de base du business, les entreprises – petites et grandes – faisant appel aux experts UX pour créer des expériences plus intuitives et attrayantes au service des utilisateurs de leurs produits et services.

En conséquence, la plupart d'entre nous ont entendu parler de UX ; qui plus est, nous avons tous conscience de nos besoins en terme de capacités UX dans nos organisations. Mais quelles capacités le terme « UX » recouvre-t-il ? Et comment recruter le bon expert UX avec les bonnes compétences UX pour l'entreprise ?

Pour répondre à cette deuxième question, vous devez être en mesure de répondre à la première. Et, malheureusement, la réponse à cette question dépend de la personne à qui vous la posez.



L'Association professionnelle de l'Expérience Utilisateur définit globalement l'expérience utilisateur comme :

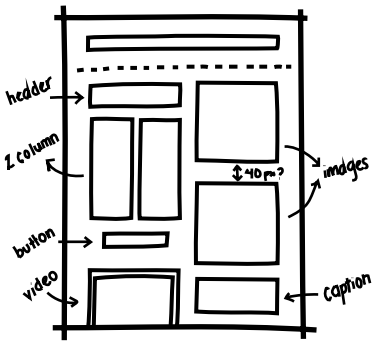
Tous les aspects de l'interaction de l'utilisateur avec un produit, un service, ou une entreprise qui construisent la perception de l'ensemble par l'utilisateur. Le design de l'expérience utilisateur, en tant que discipline, s'intéresse à tous les éléments qui construisent cette interface, soit la mise en page, la conception visuelle, le texte, la marque, le son, et l'interaction. L'UX a pour objet de coordonner ces éléments pour permettre la meilleure interaction possible par les utilisateurs.

Cette coordination repose sur les compétences et l'expertise suivantes :

- La compréhension de l'ensemble des utilisateurs (recherche utilisateur et tests d'utilisabilité)
- La planification de la hiérarchie de l'information et la fluidité d'un service (architecture de l'information)
- La conception de la façon dont les utilisateurs passent d'une étape à l'autre (design d'interaction)
- La charte de contenus, dont les médias (stratégie et développement de contenu)
- La conception de l'interface ou du système visuel global (conception visuelle)
- La capacité à mettre en œuvre tous ces éléments ensemble avec une vision cohérente (stratégie)

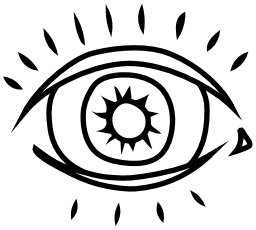
AQUENT

LAYOUT



+

VISUAL DESIGN

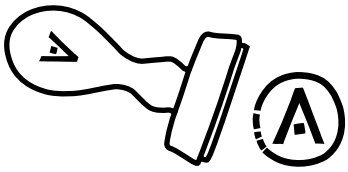


+

TEXT

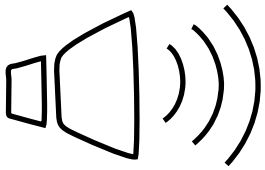
+

BRAND



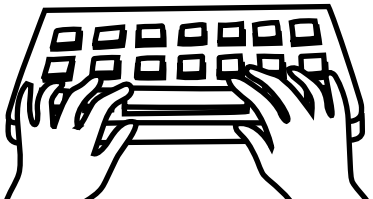
+

SOUND

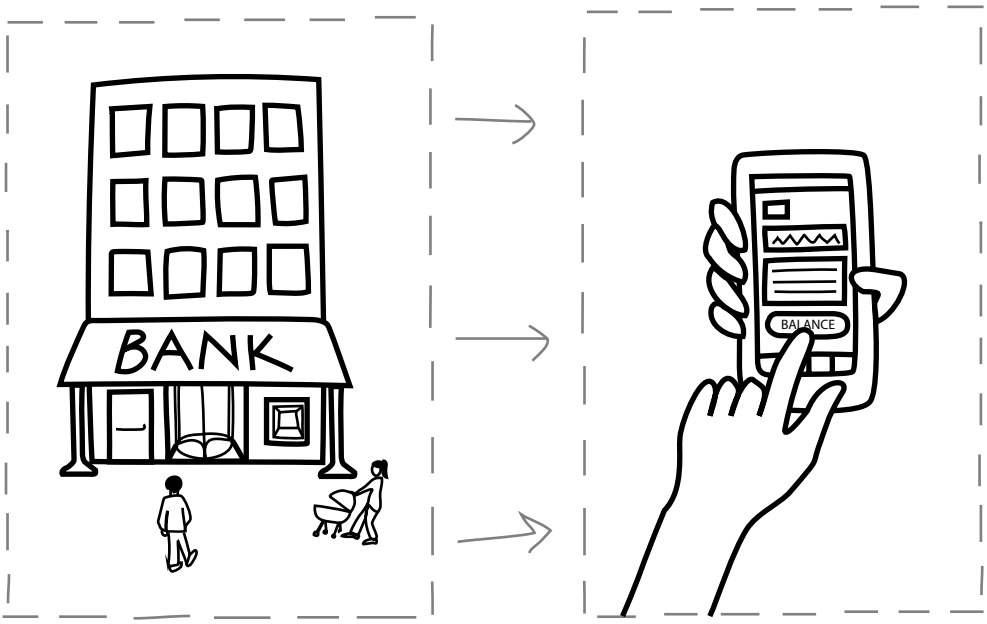


+

INTERACTION



Les gens ont tendance à associer l'UX aux expériences digitales d'une entreprise, comme les sites web ou les applications mobiles, mais l'UX couvre un spectre beaucoup plus large que ce qui est en ligne. Prenons une banque, par exemple.



Les banques proposent des "expériences client" traditionnelles comme les interactions avec les personnes au guichet ou la manière d'obtenir son solde au téléphone. Elles possèdent également des sites web où les clients peuvent se connecter pour consulter leur solde ou transférer de l'argent, des applications mobiles où les clients peuvent déposer des chèques, et des distributeurs automatiques où les clients peuvent obtenir du liquide.

Il est de la responsabilité de l'équipe UX de s'assurer qu'il est facile de naviguer sur le site, que l'application mobile et le distributeur automatique sont faciles à utiliser, et que tous les éléments soient cohérents et qu'ils fournissent des services complets.

Dans cet article, nous nous intéresserons principalement à l'expérience utilisateur et au design de l'expérience utilisateur dans ce contexte digital.

CHAPITRE DEUX.

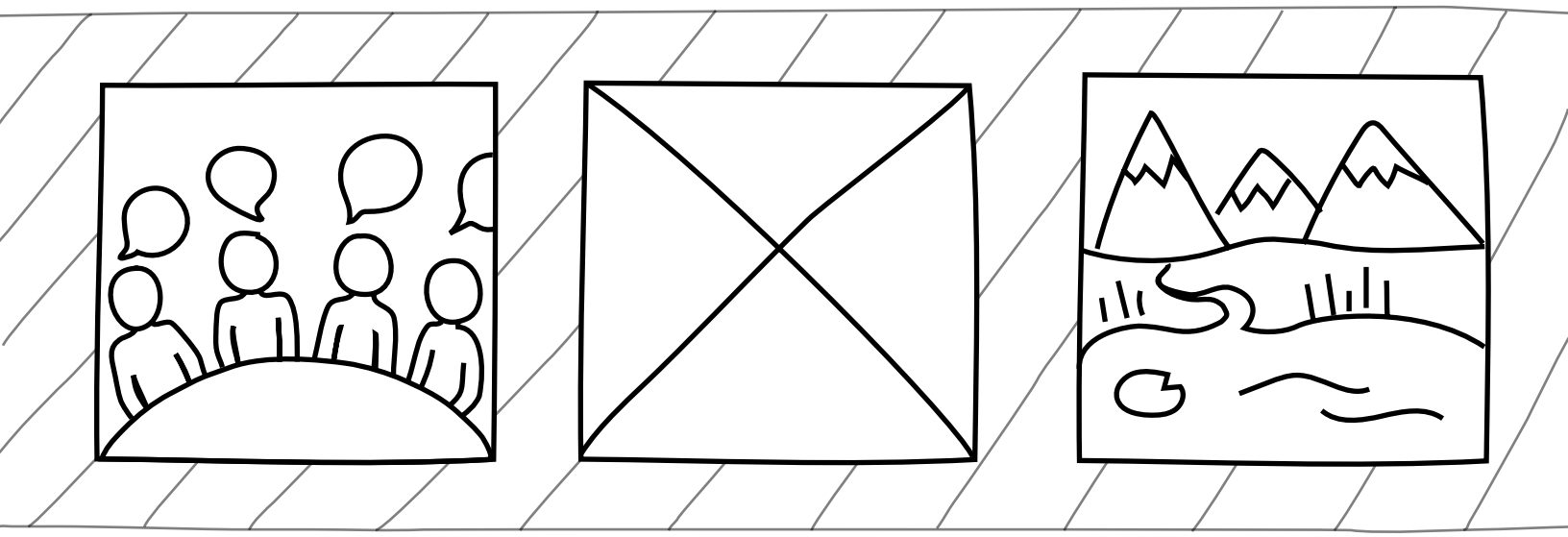
QUELLES SONT LES FONCTIONS COURANTES DE L'UX ?

> Vous devez vous dire « génial, je peux donc recruter quelqu'un pour faire tout le travail ? » Malheureusement, la réponse est probablement « non ».

L'éventail des compétences et des spécialités UX peut être considéré comme un spectre, avec d'un côté des compétences générales, telles que la capacité d'empathie avec les utilisateurs, et à l'autre extrémité, des compétences plus techniques comme la capacité à créer des prototypes fonctionnels HTML et CSS.

La plupart des professionnels UX vont avoir plusieurs domaines d'expertise, mais leurs compétences auront tendance à tomber dans l'une des trois catégories suivantes :

- la recherche utilisateur
- l'architecture de l'information / le design d'interaction
- la conception visuelle



QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ?

CHERCHEURS EN EXPÉRIENCE UTILISATEUR	ARCHITECTES DE L'INFORMATION / DESIGNERS D'INTERACTION	DESIGNERS VISUELS
INTITULÉS DU POSTE COURANTS Stratégiste UX, Chercheur UX Testeur Utilisabilité Ingénieur Utilisabilité	**INTITULÉS DU POSTE COURANTS** UX Designer, Architecte UX Concepteur de l'Information	**INTITULÉS DU POSTE COURANTS** UX Designer, UI Designer Concepteur d'Interface
LIVRABLES COURANTS • Tests d'utilisabilité et résultats • Rapports d'analyse • Personas • Scenarios • Journey maps • Analyses des tâches • Etudes création et analyses • Résultats de « focus group » • Audits concurrentiels	**LIVRABLES COURANTS** • Workflows • Wireframes • Site maps • Audits et inventaires de contenus • Storyboards • Journey maps • Prototype basse-fidélité • Sketches • Tri par cartes • Taxonomies	**LIVRABLES COURANTS** • Maquette • Wireframes haute-fidélité • Prototypes • Bibliothèques de modèles (éléments de navigation, liens, calendriers, etc.) • Sélection de typographies
EN BREF, ILS /ELLES... aident à comprendre qui sont les clients et quoi construire pour répondre à leurs besoins	**EN BREF, ILS /ELLES...** définissent la structure et le flux de l'expérience utilisateur	**EN BREF, ILS /ELLES...** conçoivent l'aspect et le ressenti

UN DOMAINE EN ÉVOLUTION.

Les termes employés ci-dessus ne sont en aucun cas universellement acceptés. Et rarement l'expérience ou l'expertise d'un professionnel UX sera limitée exclusivement à une niche ou une autre.

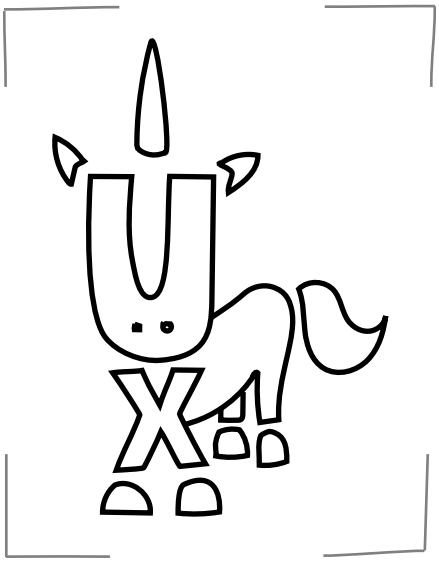
Par exemple, un « designer d'interaction » dans une petite entreprise peut être en charge du wireframe, du prototypage, du développement de contenu, et des tests d'utilisabilité. Dans une grande entreprise, un designer d'interaction peut avoir un rôle plus spécialisé et se concentrer uniquement sur la création de wirefames et de prototypes.

Il devient également de plus en plus courant pour les professionnels de se présenter eux-mêmes comme des généralistes UX, indépendamment de leurs responsabilités spécifiques, et de s'appeler tout simplement « designers UX » ou « architectes UX ».

Il y a aussi une tendance croissante chez les entreprises à rechercher une créature insaisissable connue sous le nom de

“ licorne UX ”

(ou mouton à cinq pattes) – une seule personne experte dans chacun des nombreux domaines qui composent l'UX.



Il peut certainement sembler logique de rechercher des gens qui possèdent une grande expérience (comme c'est le cas chez de nombreux professionnels UX). Pourtant, il est très peu probable que vous soyez en mesure de trouver une seule personne qui excelle vraiment et se passionne pour toutes les disciplines qui composent le domaine de l'UX.

Au lieu de cela, vous aurez probablement besoin de recruter une équipe de généralistes dotés de compétences complémentaires.

CHAPITRE TROIS.

COMMENT SAVOIR DE QUELS PROFESSIONNELS UX J'AI BESOIN ET COMMENT LES TROUVER ?

Comme indiqué, vous aurez besoin d'une équipe dotée de compétences et d'expertises qui couvrent tout le spectre UX. Donc, quand vous êtes prêt à commencer à recruter, par où commencer ?

1. Tout d'abord, évaluez vos besoins actuels. A quels défis devez-vous faire face en ce moment ? Quels sont les problèmes que vous essayez de résoudre ? Que construisez-vous et où en êtes-vous ? Quel genre de livrables concrets vous aideront à atteindre vos objectifs ?

2. Êtes-vous en train de lancer un tout nouveau produit dont vous avez besoin de comprendre l'état de la concurrence et de vérifier que votre nouveau produit répondra aux objectifs et aux besoins des consommateurs ? Alors, ce dont vous avez besoin c'est de quelqu'un qui puisse vous aider à faire de la recherche et établir un portrait précis de vos utilisateurs, probablement doté d'une solide expérience en recherche utilisateur et utilisabilité.

3. Avez-vous besoin d'aide pour définir ce à quoi votre nouvelle application devrait ressembler et comment ses différentes caractéristiques et fonctions devraient être organisées ? Si oui, vous avez probablement besoin de quelqu'un formé en architecture de l'information et design d'interaction.

4. Êtes-vous une marque de référence qui se doit d'avoir une présence digitale moderne auprès de sa clientèle en évolution ? Dans ce cas, vous aurez probablement besoin d'une équipe de concepteurs visuels talentueux au fait des dernières tendances et des meilleures pratiques.

Mais que faire si vous ne savez pas ce dont vous avez besoin ? Ou que vous travaillez sur plusieurs projets sans pouvoir déterminer quelle personne serait la meilleure pour démarrer ?

Dans ce cas, vous serez tenté de recruter un professionnel UX senior avec de l'expérience en construction d'équipe et en stratégie de développement de projet. Un tel stratège UX peut vous permettre d'identifier les vrais problèmes à résoudre et définir clairement les process, les livrables, et le talent nécessaire pour vous emmener là où vous voulez aller.

COUVRIR TOUT LE SPECTRE !

En général, une solide équipe UX possède l'expertise pour couvrir tous les éléments de l'UX : recherche utilisateur et tests, architecture de l'information, design d'interaction, conception visuelle, stratégie de contenu, et surtout, la capacité à fédérer l'ensemble au moyen d'une stratégie cohérente.

Il est rare de trouver une seule personne qui possède une véritable expertise dans tous ces domaines. C'est pourquoi, au début, vous voudrez d'abord regarder du côté des candidats qualifiés qui possèdent au moins un domaine d'expertise de fond.

A part couvrir tout le spectre, la raison pour laquelle vous voudrez recruter une équipe plutôt qu'une seule personne remarquable, c'est que les UX sont des créatures sociales qui fonctionnent mieux avec au moins un partenaire. Peu importe la qualification ou l'expérience, tout UX tire avantage d'avoir quelqu'un avec qui collaborer, réfléchir et apprendre.

Aussi, gardez à l'esprit que quelle que soit la nature du produit, que ce soit une nouvelle idée en cours de développement ou un service existant réinventé, les professionnels UX sont plus efficaces lorsqu'ils sont impliqués dans tout le processus, plutôt que d'être appelé quand il y a un problème.

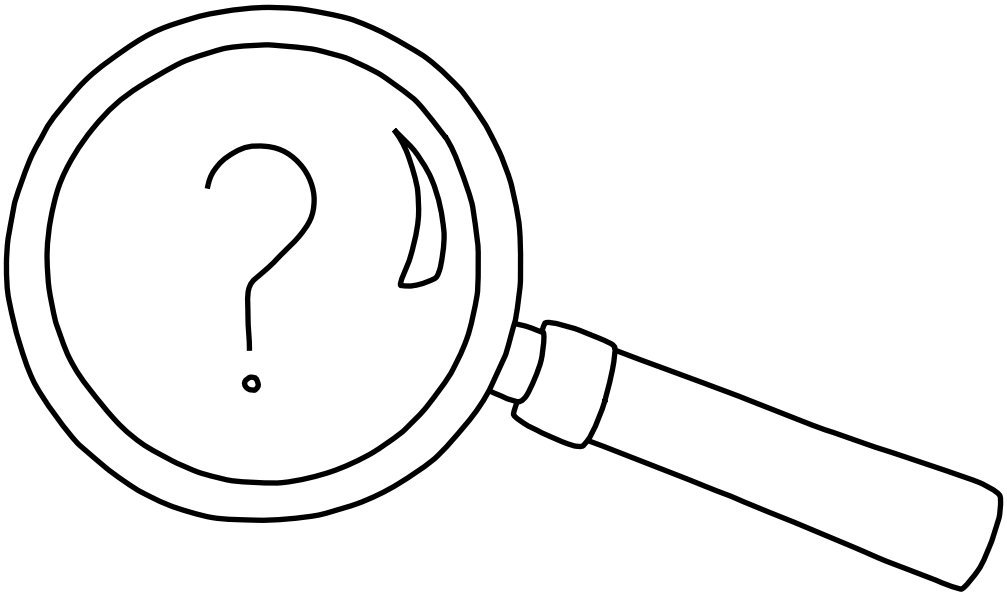
Bien comprendre la base utilisateurs peut aider à définir les produits et les objectifs de l'entreprise. Avant de se lancer dans le développement, le flux et la mise en page permettent d'économiser beaucoup de temps et d'argent. L'aspect et la convivialité d'un produit seront plus cohérents et puissants dès lors qu'ils sont intégrés au concept à l'origine, plutôt que de venir après coup. La collecte permanente et l'intégration des retours peuvent vous assurer que vous êtes sur la bonne voie, vous aider à gérer les ressources et contrôler les coûts, et dévoiler de nombreuses opportunités pour l'amélioration continue.

CHAPITRE QUATRE.

COMMENT ÉVALUER LES CANDIDATS UX ?

Comme si déterminer le type de support UX n'était pas assez difficile, il peut être tout aussi frustrant de trouver et évaluer les candidats UX.
Par exemple, UX est un mot à la mode en ce moment et tout le monde, des développeurs front end aux rédacteurs techniques, se plaît à le mentionner sur son CV pour attirer des recruteurs désespérés de trouver des candidats UX qualifiés.

Parce que les professionnels UX n'ont pas un parcours de carrière tout tracé et arrivent dans l'UX après avoir travaillé dans d'autres domaines, il peut être difficile de savoir qui a l'expertise nécessaire et qui en a appris juste assez sur Twitter pour vous duper.



Pour vous donner quelques conseils pratiques, voici quatre règles de base à suivre lors de la recherche de bons candidats UX :

1

IGNORER LES FONCTIONS.

Il n'y a pas de titre universellement reconnu dans le domaine UX qui décrive les différentes compétences. Et les rôles peuvent varier considérablement d'une entreprise à une autre, ou même d'un projet à un autre. Au lieu de regarder la fonction, regardez de près les exemples de travail d'un candidat : Quel livrables ont été créés ? Quels processus ont été suivis ? Comment le candidat a-t-il travaillé avec les autres membres de l'équipe ?

2

ASSUREZ-VOUS QUE LE CANDIDAT CONNAISSE LES FONDAMENTAUX UX.

Chaque professionnel de l'« expérience utilisateur » doit connaître les bases de la recherche utilisateur, l'architecture de l'information, le design d'interaction, la conception visuelle, et il doit maîtriser son fonctionnement dans l'ensemble. Les candidats ne doivent pas être capables d'effectuer chaque tâche séparément, mais ils doivent comprendre pourquoi chacune est importante et comment les éléments fonctionnent ensemble.

3

PLACEZ-VOUS DANS LE CONTEXTE.

Une fois que vous vous êtes assuré qu'un candidat maîtrise effectivement une chose ou deux sur les principes de base de l'UX, demandez-lui comment et où il a appliqué ces principes. Quel était le niveau de complexité du projet ? Quel en était le budget ? Qu'est-ce que le candidat a fait exactement ? Quels ont été les résultats ? En parallèle, décrivez les défis commerciaux auxquels vous faites face et demandez comment le candidat appliquerait les principes et méthodes UX pour y répondre. Il est essentiel de savoir, au milieu de tous les « trucs » UX, ce qu'il faut utiliser et quand l'utiliser. Assurez-vous que les candidats qui vous intéressent possèdent cette compétence.

4

N'OUBLIEZ PAS LES COMPÉTENCES DE « SAVOIR-ÊTRE » (SOFT SKILLS) !

Les professionnels UX doivent être des champions pour l'utilisateur, ce qui signifie souvent que le développement de solutions pratiques doit servir à la fois les besoins des utilisateurs et les objectifs business. Aussi, ils doivent présenter ces solutions de façon à ce que tout membre de l'équipe commerciale puisse les comprendre et les défendre. En fait, les UX sont généralement le ciment qui fédère les utilisateurs, les développeurs et les dirigeants d'entreprises. Interrogez vos candidats sur l'époque où ils devaient « vendre » une idée ou une solution à des interlocuteurs sceptiques. N'oubliez pas de prendre en compte leur façon de se présenter, ainsi que leur expérience, lors de l'entretien lui-même !

CONCLUSION.

Fournir la meilleure expérience utilisateur devient absolument essentiel dans presque toutes les configurations business.

Mais une belle interface ou un beau site web ne suffit plus pour plaire aux consommateurs ; les utilisateurs attendent maintenant des expériences digitales qu'elles soient intuitives, qu'elles anticipent, et soient attrayantes sur tous les devices. Et ils remercient les entreprises qui, avec leur argent et leur loyauté, satisfont et même dépassent ces attentes.

Recruter une excellente équipe UX est la première étape pour gagner une partie de cette fidélité. Cependant, trouver des candidats UX qui possèdent les compétences et l'expérience appropriées peut revenir à chercher une aiguille dans une botte de foin, en particulier quand on part de zéro.

Il peut être utile d'avoir un partenaire capable d'identifier et évaluer les meilleurs candidats, en particulier un partenaire qui connaisse les nuances du design de l'expérience utilisateur.

Aquent est l'un de ces partenaires au service de grandes entreprises dans un large éventail de secteurs à travers le monde. Non seulement nous avons fait bénéficier les recruteurs UX de notre connaissance profonde du secteur, mais nous comptons également sur notre réseau d'experts en la matière pour sélectionner, évaluer les candidats et accompagner nos clients sur leurs engagements.

Par conséquent, nous faisons tout pour aider nos clients à identifier des besoins UX urgents et leur fournir l'expertise spécifique à même de constituer des équipes UX complètes.

CONTACT.

Aquent est l'agence de talents spécialisée depuis 30 ans sur les métiers du marketing, de la création et du digital en Europe, aux États Unis et en Asie-Pacifique. Nous aidons les marques à recruter leurs équipes pour mener leur transformation digitale. Comme nous sommes aussi agence d'intérim experts sur ces métiers, pour garantir notre réactivité et avoir le réseau de talents suffisants, nous anticipons les besoins en compétences de demain.

Pour en savoir plus sur la façon
dont nous pouvons vous aider,
appelez le **01 40 29 81 10**
ou rendez-vous sur **www.aquent.fr**