

## QUESTIONS/RÉPONSES WEBINAIRE « L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX), UN FACTEUR DE DIFFÉRENCIATION! »

### **Comment utilisez-vous le data provenant d'un CRM?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

### **Grand budget, mais le UX est aussi dans les choses simples non ?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

### **Et sur leur site, UX est comment? (Globetrotter)**

Correcte, mais pas très actuel comme offre. C'est un site d'achat en ligne standard, avec un bon espace pour la communauté. Ils ont investi dans l'expérience en magasin, c'est là leur différenciateur. Leur site web ne fait aucune compétition à l'expérience en magasin.

### **Aurait-il été possible, pour ces entreprises, d'obtenir les résultats UX actuels, sans une refonte des processus organisationnels?**

Non, UX n'est pas synonyme de réorganisation des processus de l'entreprise.

Mais si le problème qu'on veut résoudre est dans les processus, c'est sûr que ça appelle au changement.

Dans le cas du bureau des taxes australien, le problème était interne au bureau, donc il fallait plus que réécrire les lois, il fallait les « traduire » en langage et en processus adaptés aux contribuables.

Globetrotter n'a eu aucune refonte de ses processus internes, seulement un ajustement de l'expérience de servir les clients. UBER a trouvé un espace d'innovation en analysant comment éliminer les frictions (techniquement aucune réorganisation parce que c'est une nouvelle entreprise). ModCloth : aucune réorganisation, mais une expansion notoire de leurs opérations parce que suite à la refonte de leur site web (site de vente au détail) leurs ventes sont passées en quelques années de milliers à millions de dollars annuellement, donc un peu d'ajustement dans l'équipe.

### **Qu'elle est la différence entre UX et ce qu'on appelle Solution clé en main?**

UX et « solution clé en main » ne font pas parti de la même catégorie de phénomènes et ne peuvent pas être comparés. Clé en main réfère à une solution qui est prise en charge par un partenaire externe, et livrée, prête à utiliser.

### **Comment s'assurer d'avoir une cohérence entre l'expérience au magasin et l'expérience sur le site?**

Bonne question. Il faut connaître le modèle mental et les attentes et besoins des différents profils d'utilisateurs face à l'expérience numérique et en magasin, et concevoir comment arrimer les deux lors du travail de design de service.

### **On commence par quoi en UX?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire, mais on commence toujours par aller voir les usagers / consommateurs.

### **Dans une organisation traditionnelle, le UX se rapproche et se greffe généralement à quelle fonction? Marketing, management, stratégie, ingénierie, TI, tous en même temps ou autre?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

### **Comment allier l'UX avec l'accessibilité universelle?**

En répondant aux besoins et attentes des deux.

### **Quel est pour vous l'outil de l'heure qui favoriser l'UX simple pour l'expression d'une pensée complexe du consommateur?**

Honnêtement, je n'ai pas d'outil préféré, chaque projet demandant une réflexion unique.

### **C'est quoi la base d'études pour devenir un bon UX?**

Il n'y pas de voie royale pour l'UX; les bons UXers viennent de partout : de l'ergonomie, du design, du marketing, de l'informatique ou des sciences sociales. Le seul prérequis absolu : une passion pour les gens et une compréhension facile pour le point de vue des autres. Pour le reste, tous les contenus peuvent être mis à profit dans l'exercice de mettre en place d'excellentes expériences utilisateurs.

Ceux qui se retrouvent dans ce domaine ont tous eu un eurêka où il s'est imposé de joindre les rangs de l'UX. Ceci étant, on aimerait qu'il y ait plus de jobs... la situation idéale : vous travaillé déjà dans un domaine connexe et vous vous imposé à votre équipe (et surtout à votre chef d'équipe et employeur) comme étant la personne toute désignée pour porter le flambeau de l'UX dans votre équipe. La plupart d'entre nous on apprend sur la job, en prenant des formations, en lisant des livres, jusqu'au point où notre expérience était assez solide pour faire face à une pléiade de défis UX.

### **Pour faire du UX via les moyens IT, il me semble que le stockage et le croisement d'information personnel sont probablement un prérequis.**

Cette information est très utile et complémentaire aux travaux et outils UX. Mais le UX ça implique des gens, pas juste leurs traces numériques. Malheureusement souvent ces deux aspects sont déconnectés.

### **Comment le « client » perçoit généralement cela? Il s'agit apparemment de « Profilage », n'y a-t-il pas un risque de se faire désapprouver par lesdits clients.**

Un de nos outils de base est de créer des profils types, mais il ne s'agit pas ici de 'profilage'. On ne regarde pas les gens pour les mettre dans des boîtes, en fait c'est presque l'inverse : On observe les utilisateurs pour voir tout ce qu'ils sont et font pour s'assurer que l'on serve et support TOUTES les manières d'être en relation à travers les services de l'entreprise. L'UX n'est jamais réducteur.

**Est-ce qu'un ergonome est nécessaire lors du développement d'application?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

**C'est quoi le profil des personnes qui valident les expériences UX mis à part le client final ?**

C'est le client final. Il n'y a pas d'autre option.

**Ya-t-il de réelles possibilités d'emploi en matière UX au Québec?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

**Le UX est-il toujours perçu comme une dépense au sein des entreprises ? Ou si cela tend à changer?**

Ça change. Les entreprises qui n'ont jamais goûté aux bénéfices de l'UX peuvent être frileuses, mais je n'ai jamais rencontré de chef d'entreprise qui l'a regretté ou exclu de leurs processus une fois qu'il l'a essayé. On est un peu en retard de ce côté-là au Québec...

**Existe-t-il des chiffres/statistiques sur l'amélioration de la productivité des employés par secteurs d'entreprise pour celles qui ont pris en compte ou développé une conscience UX?**

**Avez-vous une liste des institutions offrant cette formation? Cégep/Universités?**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

**Y a-t-il des formes privilégiées de sonder la clientèle tels ateliers, boucles de rétroaction, etc.**

Il y a des dizaines de méthodes qui tombent dans 3-4 familles de méthodes : Observations, entrevues/questionnaire, ateliers

**Comment arrimer UX et Agilité ?**

Le UX s'arrime bien aux méthodes agiles et Lean UX aussi

**Le premier exemple (impôts) présente une importance de "l'expérience " sensorielle...l'interface entre l'humain et le "service". Ce pont est initialement ce qu'on peut qualifier "d'utilisabilité" ? Le travail complet considérait l'ensemble (UX), mais au final, le document une page à remplir est essentiellement l'utilisabilité? Et aussi, avez-vous un bon synonyme du terme utilisabilité que se dirait mieux en français. Le terme anglais est plus utilisé de par sa facilité à le prononcer! :)**

J'ai répondu à cette question pendant le webinaire

**Quelle est l'importance des données BI sur nos clients afin de bien adapter notre UX pour créer une expérience bien adaptée?**

Tel que cité plus haut, cette information est très utile et complémentaire aux travaux et outils UX. Mais le UX ça implique des gens, pas juste leurs traces numériques. Malheureusement souvent ces deux aspects sont déconnectés. Les données BI cartographient les comportements donc établissent le territoire de la relation consommateur / entreprise. Très utile.