

CELIA HODENT

**L'UX**   
**C'EST QUOI**  
**EXACTEMENT** 

**UNE APPROCHE BIENVEILLANTE**  
**POUR DES EXPÉRIENCES OPTIMALES**

**DUNOD**

Direction artistique: studio graphique Dunod

Illustration de couverture: Laura Taylor  
Photographie d'auteur: www.lestudionyc.com

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1<sup>er</sup> juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>		<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	---	--

© Dunod, 2022

11, rue Paul Bert, 92240 Malakoff  
www.dunod.com

ISBN 978-2-10-083888-2

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

# Sommaire

<b>Préface</b>	5
<b>Introduction ■ Pourquoi devriez-vous vous intéresser à l'approche UX ?</b>	9
<b>Chapitre 1 ■ Qu'est-ce que l'approche UX ?</b>	11
<b>1</b> Qu'est-ce qu'un « utilisateur » ?	11
<b>2</b> Qu'est-ce qu'une « expérience » ?	12
<b>3</b> Qu'est-ce qu'un « produit » ?	13
<b>4</b> Qui sont les « experts UX » ?	15
<b>5</b> Une définition de l'UX	21
<b>Chapitre 2 ■ Ce que l'approche UX n'est pas</b>	25
<b>1</b> L'UX ne consiste pas à manipuler les utilisateurs à leurs dépens afin de rendre un produit plus rentable	25
<b>2</b> L'approche UX n'est pas juste du « bon sens »	27
<b>3</b> UX n'est pas un synonyme de « UI » ni d'esthétisme visuel	28
<b>4</b> L'UX n'est pas juste une étape du processus de développement	30
<b>5</b> L'approche UX n'est pas « trop coûteuse »	30
<b>6</b> L'UX ne va pas à l'encontre de la créativité	31
<b>7</b> L'UX n'est pas inutile même si un produit est rentable	32
<b>8</b> L'UX n'est pas seulement la responsabilité de quelques experts	33

**Chapitre 3 ■ La science derrière l'UX**

35

- |          |                                  |    |
|----------|----------------------------------|----|
| <b>1</b> | Petit historique                 | 35 |
| <b>2</b> | Ergonomie et sciences cognitives | 39 |
| <b>3</b> | Principes d'ergonomie (IHM)      | 52 |
| <b>4</b> | Heuristiques d'utilisabilité     | 59 |
| <b>5</b> | Design émotionnel et engagement  | 61 |

**Chapitre 4 ■ Processus et méthodologies UX**

65

- |          |   |    |
|----------|---|----|
| <b>1</b> | <i>Design thinking</i>                  | 66 |
| <b>2</b> | La boîte à outils UX design             | 68 |
| <b>3</b> | Recherche UX (ou recherche utilisateur) | 78 |
| <b>4</b> | Stratégie et maturité UX                | 87 |

**Chapitre 5 ■ Éthique et approche UX**

93

- |          |  |     |
|----------|--|-----|
| <b>1</b> | Influence par le design : bonne UX, mauvaise UX, <i>nudges</i> et <i>dark patterns</i> | 95  |
| <b>2</b> | <i>Dark patterns</i> : une influence malveillante anti-UX                              | 97  |
| <b>3</b> | Pratiques discutables et montée de « l'économie de l'attention »                       | 100 |
| <b>4</b> | De l'« addiction » et de la « libération de dopamine »                                 | 104 |
| <b>5</b> | Inclusion et accessibilité   | 106 |
| <b>6</b> | Éthique de l'approche UX   | 111 |

**Conclusion**

113

**Remerciements**

115

**Glossaire**

117

**Références**

123

# Préface

En lisant des magazines ou au détour d'une conversation chez un client, il n'est pas rare d'entendre ce curieux acronyme « UX » ou « approche UX ». Si vous faites partie de ceux dont la curiosité a été piquée par ce populaire anglicisme, vous avez sûrement tenté d'en comprendre la signification. La définition du « design d'expérience utilisateurs » revêt assurément une certaine poésie : concevoir (pour) des expériences humaines. Mais que se cache-t-il derrière cette activité ? De quels utilisateurs parle-t-on au juste ? Qu'est-ce qu'une expérience ? Et en quoi, ou comment, peut-on concevoir (pour) des expériences utilisateurs ?

Il faut avouer qu'à la question familière « Dans quel domaine travailles-tu ? », nombreux sont les professionnels de l'approche UX qui se demandent par quel angle et avec quel niveau de détails expliquer leur activité. Il y a assurément des métiers plus difficiles à décrire que d'autres. Non pas parce qu'ils sont intrinsèquement trop complexes pour être compris par tout un chacun, mais plutôt parce qu'ils sont relativement nouveaux et à la croisée de plusieurs disciplines. En 2015, dans un article intitulé « L'UX, un concept sans consensus ? »<sup>1</sup> je décrivais une enquête internationale auprès de 758 professionnels de l'UX. Les résultats montraient qu'une certaine confusion régnait sur le domaine, avec des définitions et perspectives qui variaient grandement selon le profil des répondants. À l'heure actuelle, vous avez peut-être constaté que les descriptions de poste reflètent encore parfois un méli-mélo de titres et de compétences : UX ou UI designer (parfois combinés en UX/UI), *user researcher*, *UX lead*, spécialiste en *design thinking*, stratèges UX ou *UX writers*, pour ne mentionner que les plus courants. En effet, la tâche se complique également puisqu'il n'existe pas encore de formation universitaire consolidée et établie pour servir de référence. C'est le cas de l'UX, dont l'essor et la demande au niveau de l'industrie ont été plus rapides que l'offre académique.

---

1. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.10.048>.

Dès lors, lorsqu'un concept gagne en popularité rapidement au point que les professionnels eux-mêmes s'y perdent, comment ne pas laisser derrière soi ceux qui n'en sont pas experts ? Collaborateurs impliqués dans les projets de conception, clients et différentes parties prenantes, voire utilisateurs eux-mêmes, tous ont intérêt à comprendre les bases de la philosophie UX pour en profiter et y contribuer au mieux. À ces derniers s'ajoutent les étudiants de diverses filières ou les professionnels en reconversion qui pourraient s'intéresser au domaine et y faire carrière.

Reflétant la dynamique de ce domaine, l'information sur l'UX fourmille en ligne. Blogs, sites webs, communautés sur les réseaux, publications et livres spécialisés... l'information est là. Oui, mais peu digeste, peu accessible, peu crédible parfois. Ou à l'inverse trop spécifique s'adressant à des lecteurs experts. Sans filtre, l'information se fait bruit dans lequel les novices peuvent facilement se noyer. Mais alors, où commencer ? Ici. Vous êtes au bon endroit.

Si les débats restent vifs et témoignent du dynamisme d'une profession qui se cherche encore, certains aspects du domaine se sont stabilisés et sont en phase de consolidation. Ce qui fait à présent consensus sur l'UX est brillamment synthétisé par Celia Hodent dans le présent ouvrage.

L'auteure, reconnue internationalement pour son expertise de l'UX dans les jeux vidéo (avec notamment son célèbre ouvrage *Dans le cerveau du gamer* paru chez Dunod en 2020), revient ici à des bases plus généralistes du domaine. Fréquemment associée au marketing ou au management, Celia Hodent a à cœur de replacer l'approche UX dans son contexte disciplinaire et philosophique : en UX, on s'occupe des humains avant tout.

### **Pourquoi est-ce nécessaire ?**

Certains concepts évoluent vite, trop vite peut-être. Au départ, on les affuble du nom de « buzzword », arguant d'un effet de mode ou d'une simple tendance marketing. On répète qu'ils ne sont pas différents de l'existant : utilisabilité, ergonomie, facteurs humains... quelles différences avec l'UX ?

Certains de ces nouveaux concepts, faits pour durer, trouvent enfin leur place. Se basant sur l'existant, l'approche UX s'est enrichie de nouvelles méthodes et pratiques. Si elle reste proche des disciplines qui l'ont vu naître, il est nécessaire d'en clarifier ses similarités et ses différences, ainsi que de considérer les nuances des différents métiers qui en ont émergé.

Alors que l'on peut se réjouir de sa popularité grandissante et de la sensibilisation du grand public, de nombreuses idées fausses sont aussi véhiculées sur l'UX qui peuvent nuire à son développement et au rayonnement de la profession

tout entière. Avez-vous entendu par exemple que l'UX n'est que du bon sens? Que ce n'est que du « beau » ou la cerise sur le gâteau? Ou peut-être à l'opposé, que l'UX consiste à manipuler les utilisateurs pour maximiser la rentabilité d'un système? Pédagogique et pragmatique, l'auteure déboulonne ces idées reçues une à une pour établir quatre piliers clés de l'approche UX.

Ce que Celia Hodent propose à travers cet ouvrage c'est une synthèse extrêmement abordable de l'UX, de ses sources, de ses métiers, de ses méthodes et des concepts associés. Pas de *buzzwords* par ici: chaque terme est défini avec soin, pour ne laisser aucune zone d'ombre sur le vocabulaire et parfois le jargon de l'UX. Les exemples de la vie courante qui jalonnent la lecture ne sont pas sans rappeler le *Design of Everyday Things (Le design des objets du quotidien, en français)* du célèbre Donald Norman. Ils illustrent admirablement chaque notion, et donnent à un sujet somme toute technique un caractère léger et digeste.

Indispensable pour les débutants (dans le domaine ou simples curieux), cet ouvrage permet aussi aux plus expérimentés de se poser, de prendre du recul et de regarder en arrière pour comprendre l'émergence de l'approche UX, et d'apprendre de nouvelles choses qui leur avaient échappé. Les sujets éthiques qui y sont traités sont indispensables à la pratique de l'UX et constituent une piqûre de rappel pour tous les praticiens. Sans aucun doute, *L'UX, c'est quoi exactement?* est le meilleur moyen de synthétiser les bases à transmettre aux nombreux collaborateurs de leurs projets. Enfin, il est utile aussi à ceux qui recrutent des profils UX: la clarification des termes UX, UI, ou encore recherche utilisateur pourra leur éviter les écueils de la recherche d'une licorne regroupant plusieurs métiers en un.

*L'UX, c'est quoi exactement?* est une source d'information limpide sur un domaine clé et en plein essor. Et puisque tout un chacun a le pouvoir d'améliorer les expériences humaines à sa façon, par son métier, par sa passion ou pour son usage personnel, ce livre est assurément à mettre entre toutes les mains.

Carine Lallemand

Professeure adjointe en psychologie et UX design à Eindhoven University of Technology (TU/e) et à l'Université du Luxembourg

Auteure du livre *Méthodes de design UX* (Eyrolles, 2018)

Luxembourg, le 13 avril 2022





# INTRODUCTION : Pourquoi devriez-vous vous intéresser à l'approche UX ?

Avez-vous déjà essayé de tirer une porte qui devait être poussée ? Ou allumé la mauvaise plaque électrique pour préparer votre dîner ? Ou peiné à comprendre comment utiliser une nouvelle application sur votre téléphone ? Tous ces exemples illustrent une mauvaise « expérience utilisateur » (*user experience* en anglais, ou UX) qui se produit lorsque l'utilisatrice ou l'utilisateur d'un objet, d'un système ou d'un service rencontre des points de friction (ou frustration) qui n'étaient pas voulus par leurs créatrices et créateurs. Au mieux, ces problèmes d'UX sont agaçants et nous font perdre du temps. Au pire, ils peuvent conduire à des erreurs coûteuses, voire fatales. Les expertes et experts en UX sont des professionnels hautement spécialisés, formés à anticiper, identifier et corriger les problèmes que l'ensemble des utilisateurs d'un produit pourrait rencontrer, avec l'objectif d'offrir la meilleure expérience possible et ainsi augmenter les chances de succès du produit. Ce livre est une introduction au monde très médiatisé de l'approche UX, qui reste malgré tout mal compris. Vous apprendrez que l'UX est bien plus qu'un ensemble de techniques, lignes directrices et outils. C'est avant tout un état d'esprit : une philosophie qui consiste à adopter la perspective des humains qui vont utiliser un produit. Il s'agit de régler leurs problèmes, de leur offrir une expérience agréable et de construire une relation gagnante-gagnante durable entre ces utilisateurs et l'entreprise développant le produit.

Si votre travail est de créer un produit qui va être utilisé par des humains ou de proposer un service à des humains, alors vous devriez vous intéresser à l'UX, car des utilisateurs frustrés ne deviennent généralement pas, ni ne restent, des clients fidèles. Se soucier de l'expérience que vous offrez objectivement à votre public cible vous permettra ainsi d'augmenter les chances que votre produit soit apprécié et se vende bien. Et comme nous sommes des êtres humains qui utilisons ou dépendons de divers produits et outils tout au long de notre vie,

ou qui utilisons des systèmes pour nous divertir (comme les jeux vidéo), nous devrions toutes et tous nous intéresser à notre expérience avec ces produits et exiger d'être respectés en tant qu'utilisateurs et consommateurs. C'est pourquoi l'approche UX est importante pour tout le monde.

L'objectif de ce livre est de vous apporter les éléments essentiels à connaître sur l'approche UX, d'une façon concise et abordable. Ce livre a été écrit pour toutes celles et ceux qui souhaitent comprendre pourquoi certaines choses nous donnent satisfaction lorsque nous nous en servons alors que d'autres sont frustrantes ou décevantes. Il n'est pas conçu pour les professionnelles et professionnels de l'UX. Il est au contraire pensé pour les personnes ayant entendu parler de l'expérience utilisateurs et qui souhaitent une meilleure compréhension de ce que cela implique, ou qui aimeraient savoir où démarrer pour explorer cette approche. Peut-être souhaitez-vous appliquer l'approche UX dans votre vie quotidienne, ou peut-être qu'un professionnel UX vous a offert ce livre afin que vous puissiez mieux comprendre son travail et ainsi collaborer plus efficacement. En effet, offrir une bonne expérience aux utilisateurs est un travail d'équipe. C'est pourquoi toutes les personnes participant au développement d'un produit ou service devraient au moins connaître les bases de l'UX, même si ce n'est pas leur cœur de métier. Si l'un de ces éléments vous interpelle, alors ce livre est pour vous.

Je vous propose une visite guidée introductive de l'approche UX : ce qu'elle est (chapitre 1), ce qu'elle n'est pas et les idées reçues à combattre à son sujet (chapitre 2), les origines et la science derrière cette approche (chapitre 3), ainsi que ses principaux outils et méthodologies (chapitre 4). Nous aborderons également des notions d'éthique, d'accessibilité et d'inclusion au cœur de cette approche (chapitre 5). Tout au long de ce livre, vous découvrirez ainsi que l'approche UX consiste fondamentalement à concevoir des technologies qui améliorent la vie des humains.

J'espère que vous apprécierez cette visite découverte !