





# Sommaire

1

Définitions

2

UX et performance, peut-on les associer ?

3

5 types de performance UX



Conclusion



# Partie 1

## Définitions

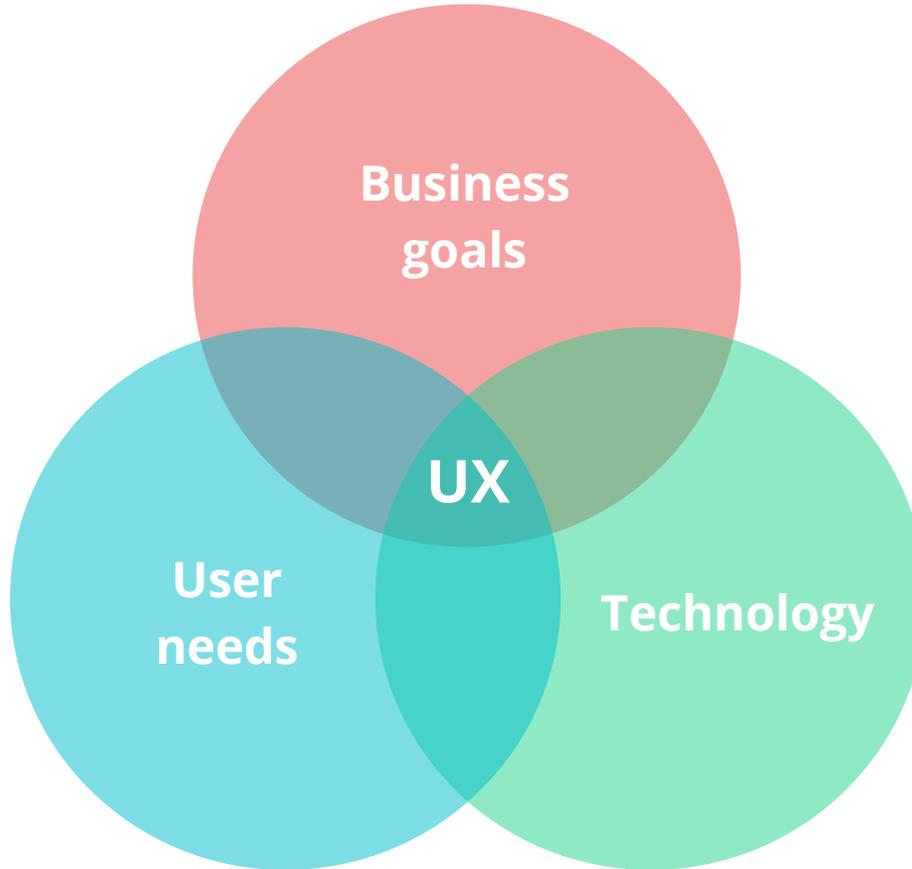


## Qu'est-ce que la performance ?





# Qu'est-ce que l'UX ?





## Comment mesurer l'UX ?

**L'Expérience Utilisateur** se réfère aux ressentis et attitudes subjectifs d'une personne concernant un produit ou un service. Cela inclut le périmètre fonctionnel, les attentes, les émotions et par extension la marque. Il s'agit d'une expérience globale et personnelle.

L'UX research en propose une analyse



### Engagement

Adoption

Investissement



### Perception

Désirabilité

Crédibilité



### Satisfaction

Utilité

Utilisabilité

Accessibilité



## Partie 2

UX et performance : peut-on les associer ?



**Oui !**



C'est même  
**indispensable**



Parce que se limiter à  
la performance **business**,  
ce serait ignorer la nature **globale de l'UX**





**Satisfaction**



**Business**



**Productivité**



**Marque**



**Sociétal**





## Partie 3

5 types d'évaluation de performance  
dans le champ de l'UX



# 1 - Les utilisateurs : une expérience satisfaisante

## Constat

L'expérience utilisateur (UX) est désormais un différentiateur clé pour une marque de la même manière que le produit ou le prix.

94% des facteurs qui affectent la première impression d'un produit par un utilisateur sont liés au design.

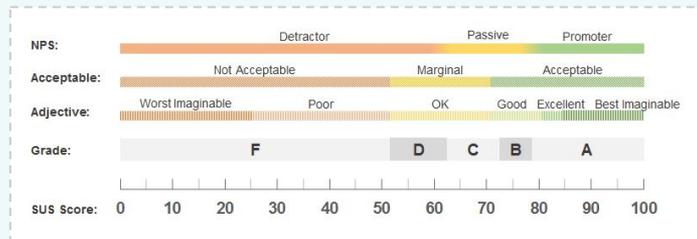
## Exemple

« Quand nous avons commencé à interroger nos utilisateurs et à comprendre comment ils utilisent notre service, ça a été le tournant dans la réussite de notre entreprise » Joe Gebbia, fondateur Airbnb

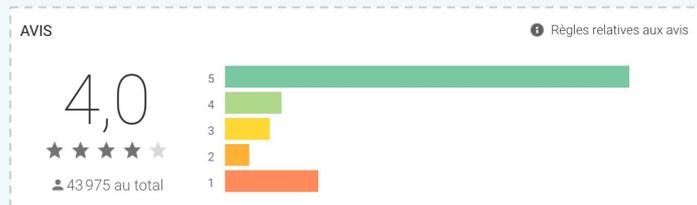
## À retenir

- 1 - L'UX est **aussi importante que le prix et le produit**,
- 2 - **La concurrence** pour proposer une expérience utilisateur différenciante est de plus en plus forte,
- 3 - Il est nécessaire de **mesurer de manière constante et globale** la satisfaction des utilisateurs afin de se concentrer sur ce qui fait une différence pour l'utilisateur.

## Echelles SUS, NPS ou Attrakdiff

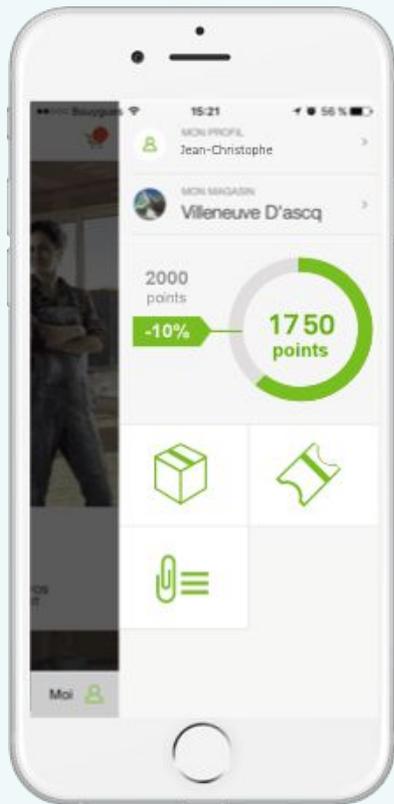


## Les avis sur les stores

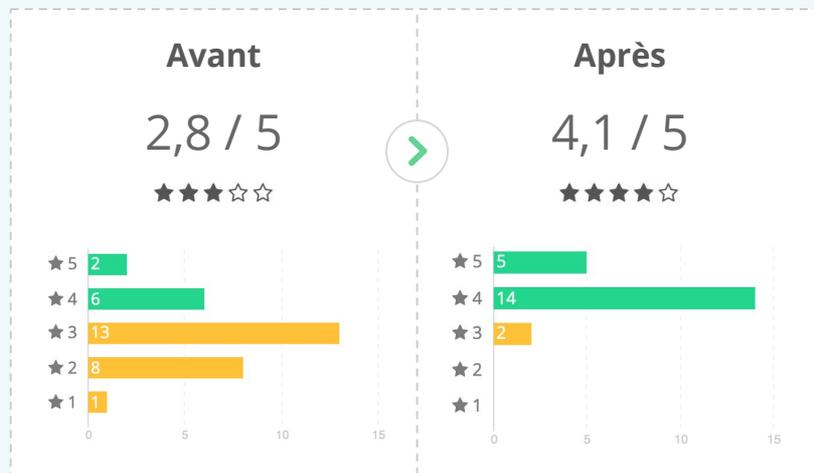




# Exemple : mesurer la satisfaction avant le lancement d'un produit ou service



## Score utilisateur Ferpection





## 2 - L'entreprise : business en croissance

# L'ORÉAL

### Problématique

Suite à l'intégration d'une technologie de réalité augmentée, L'Oréal a développé de nouvelles expériences utilisateurs permettant de réaliser un diagnostic de peau via une application et de recommander les produits adaptés à la typologie de peau de l'utilisateur.

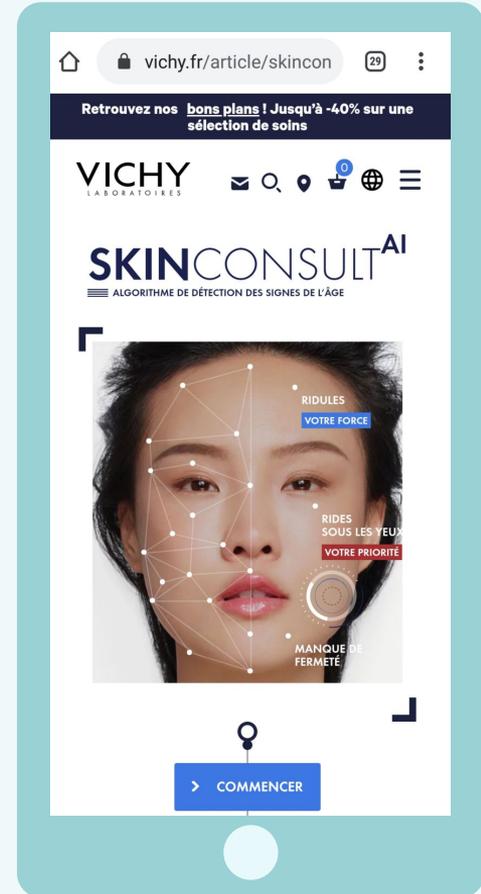
### Démarche

Entretiens individuels suivis d'itérations régulières avec les utilisateurs finaux grâce à des tests à distance

### Résultats

L'expérience et la stratégie de co-construction avec les utilisateurs finaux permettent un ROI significatif :

- **x 3** sur le taux de conversion
- **x 5** sur le temps passé sur la page





## 3 - La productivité : de meilleures décisions

### Constat

L'étude SDS Consulting conduite auprès de 735 entreprises montre que le **front office** représente pour un projet digital :

- 40% de l'effort de développement
- 80% des correctifs imprévus

Écouter les utilisateurs = Prise de décisions accélérée = Gain de productivité

### Exemple

Par exemple, toujours d'après L'Oréal, la systématisation des études et tests permet d'économiser 3 sprints agiles par projet digital.

### Bénéfices

- 1 - Faciliter les discussions importantes
- 2 - Créer un modèle mentale partagé par toute l'équipe
- 3 - Apporter de la structure et mettre de côté les émotions

## Simulateur de gains de productivité Ferpection

Variables de votre projet	Quantité	Unité		
Durée du projet	6	Mois		
Taille de l'équipe "étendue" interne + externe	5	Personnes		
Taux d'occupation moyen pour ce projet	50%	Pourcentage		
Coût moyen d'un J/H pour l'entreprise	500	Euros		
<b>Taille projet</b>	<b>300</b>	<b>J/H</b>	<b>100%</b>	<b>du temps projet</b>
<b>Coûts cachés</b>				
Temps perdu en réunion sur l'UI / UX	24	J/H	8%	
Retravail sur l'UI avant lancement	48	J/H	16%	
Rectificatifs après lancement	30	J/H	10%	
Perte de business post lancement	mentionné uniquement			
Surcharge pour le service client	mentionné uniquement			
<b>Temps total liés aux coûts cachés</b>	<b>102</b>	<b>J/H</b>	<b>34%</b>	<b>du temps projet</b>
<b>Equivalent budgétaire de la perte de productivité</b>	<b>51 000</b>	<b>Euros</b>		

[Notre article détaillé sur la productivité de l'UX.](#)





## 4 - La marque : l'UX génère des promoteurs

### Constat

L'utilisateur satisfait est votre meilleure campagne marketing.

Vendre suite à une notification, une campagne de re-targeting, une nouvelle pression par e-mail, c'est bien mais comment mesurer que cela ne se fait pas au détriment de la confiance dans la marque ?

Là encore, l'UX nous entraîne à comprendre le point de vue global de l'utilisateur.

### Exemple d'indicateurs de promotion

Lorsque votre UX est performante, elle peut générer :

- + **40%** de recommandations positives
- + **9%** de probabilité de ré-achat

Sources: *Software User Experience and Likelihood to Recommend (2012)*, *The ROI of customer experience (2012-2016)*



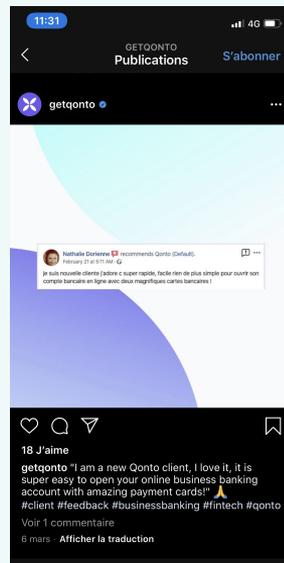


# Exemple : utiliser les promoteurs pour mettre en avant son service



## Notes et avis utilisateurs

Les notes et avis utilisateurs constituent un critère différenciant pour acquérir de nouveaux clients.



## Utilisation des promoteurs

Les promoteurs s'expriment désormais en ligne et permettent à la marque d'appuyer son message grâce à des faits.





## 5 - La société : lorsque l'UX est responsable

### Les constats

- Parce que le Design influence nos comportements,
- Que l'UX respecte l'utilisateur dans sa globalité,
- Que nous sommes tous des consommateurs,
- De plus en plus d'initiatives montrent que conduire ses affaires ne s'oppose pas à être responsable.

### Exemple

« Nous prendrons des décisions qui feront du mal au business si cela aide le bien-être et la santé des gens »

- Adam Mosseri, PDG Instagram

### Concepts à suivre

- [Accessibilité](#)
- [Design de l'attention](#)
- [Inclusivité](#)

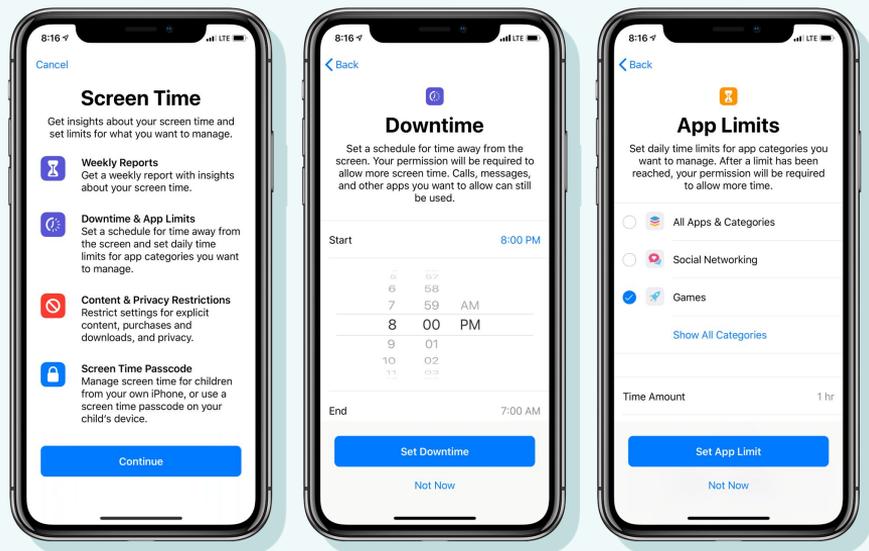


Revoir notre conférence sur le  
Design éthique





# Exemple : utiliser une fonctionnalité pour générer un usage responsable



## iOS kids screen time management

Apple propose users to take control of their screen time, manage downtime and app limits for kids.





# Conclusion

# ★ Créer un tableau de bord de la performance UX

Satisfaction



Business



Productivité



Image de Marque



Sociétal



**Ces chiffres sont donnés à titre d'illustration** et sont tirés de différentes études : Creating Business Value with Mobile User Experience (2014), Satisfaction as a Predictor of Future Performance (2013), Software User Experience and Likelihood to Recommend (2012), The ROI of customer experience (2012)



## Performance UX et UX Performante

- ✓ La performance : un résultat remarquable, chiffré ou non.
- ✓ De par sa nature globale, l'UX nécessite d'ajouter aux indicateurs business d'autres dimensions : individuelle, marque, sociétale et productivité de l'entreprise.
- ✓ De nombreux exemples, parfois benchmarks, sont disponibles mais nous avons encore tout à créer ensemble sur ce champ !