

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 : Recherches en contexte	<i>Contexte : Afin de répondre aux besoins d'un client en matière d'amélioration ou de création d'applications ou de site, le designer d'expérience utilisateur mène des recherches préalables destinées à préciser le projet et à situer celui-ci par rapport à la concurrence.</i>	E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas E4 : Mise en situation professionnelle	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
<p>A1. Identification de la problématique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entretiens avec le client • Analyse stratégique • Reformulation 	C1. Reformuler la problématique du client dans le contexte de la stratégie de son entreprise, en vue de préciser son périmètre et ses objectifs.	<p>E2 – E3. (C1) <u>Etude de cas donnant lieu à une note de synthèse écrite remise au jury.</u></p> <p>La note de synthèse présente la méthodologie d'analyse et la problématique du client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C1) Qualité de l'analyse stratégique <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente - La stratégie de l'entreprise est comprise et rapportée à l'analyse - La reformulation de la problématique client est précise et correctement justifiée
<p>A2. Identification des comportements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduite de réunions internes • Analyse des comportements des utilisateurs • Analyse stratégique 	C2. Caractériser les comportements actuels des consommateurs/utilisateurs, afin de mettre en évidence les effets contre-productifs de ces comportements au regard de la stratégie de l'entreprise.	<p>E2 – E4. (C2) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u></p> <p>Le candidat à la certification mène une analyse des comportements utilisateurs d'un site ou d'une application.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C2) Précision de l'analyse des comportements <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie d'identification est correcte - Les comptes-rendus de réunions sont précis et complets - La typologie des comportements des utilisateurs est justifiée et correctement présentée - Les effets contre-productifs sont mis en évidence

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Veille ergonomique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentation • Recherches multicanales • Analyse ergonomique • Inclusion handicap 	<p>C3. Identifier les bonnes pratiques et les nouveautés de l'ergonomie des interfaces numériques, en vue d'intégrer celles-ci aux projets du client.</p> <p>C4. Prendre en compte le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans le but d'adapter ses travaux de conception aux nécessités des personnes handicapées.</p>	<p>E2 – E4. (C3, C4) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u></p> <p>Le candidat à la certification rend compte de ses études ergonomiques à l'occasion du stage en entreprise.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C3) : Maîtrise des concepts de l'ergonomie <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie de documentation est cohérente - Les sources sont explicites et suffisamment étendues - L'application par le candidat des bonnes pratiques aux missions qui lui sont confiées est démontrée • (C4) : Qualité de l'inclusion handicap <ul style="list-style-type: none"> - L'application du RGAA est conforme aux situations de travail étudiées - La notion de conception universelle est connue et judicieusement mise en œuvre
<p>A4. Veille concurrentielle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observation de la concurrence • Test de différentes solutions sur le marché • Analyse stratégique 	<p>C5. Dresser un état de la concurrence en identifiant les situations similaires et les solutions adoptées, dans le but d'affiner l'analyse stratégique.</p>	<p>E2 - E3. (C5) <u>Etude de cas donnant lieu à une note de synthèse écrite remise au jury.</u></p> <p>Le candidat élargit sa réflexion et complète sa note de synthèse par une analyse de la concurrence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C5) : Qualité de l'analyse concurrentielle <ul style="list-style-type: none"> - Les canaux d'observation sont justifiés - Les pratiques observées sont analysées et comparées - Le candidat rend compte des tests qu'il a réalisés - Le positionnement stratégique proposé par le candidat sur la base de ses analyses est pertinent

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 2 : Analyse des attentes et difficultés des utilisateurs	<i>Contexte : Une analyse approfondie du projet digital est pilotée par le designer d'expérience utilisateur, selon une méthodologie rigoureuse, pour aboutir à la rédaction d'un cahier des charges détaillé.</i>	E2 : Travaux écrits E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Audit multicanaux <ul style="list-style-type: none"> • Interviews • Questionnaires en ligne • Réunion de panels utilisateurs A2. Evaluations des attentes ergonomiques <ul style="list-style-type: none"> • Conception de tests • Mises en situation • Analyse ergonomique 	<p>C6. Auditer les utilisateurs / consommateurs, en utilisant différents canaux de collecte de données : interviews, questionnaires, analyses d'activité, observation, etc., en vue de préciser leurs attentes fonctionnelles et leurs éventuelles difficultés.</p> <p>C7. Conduire des tests en situation réelle avec les utilisateurs / consommateurs, afin de vérifier et d'affiner leurs attentes en termes d'ergonomie.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C6 à C10) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u></p> <p>Le candidat à la certification conduit une étude complète auprès des utilisateurs d'un produit ou service de l'entreprise qui l'accueille en stage.</p> <p>(Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.)</p> <p>Il présente oralement au jury la méthode employée et les résultats de son étude.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C6) Qualité de l'étude de terrain <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat présente un canevas d'entretien complet et cohérent - Les questionnaires en ligne sont complets et cohérents - Les panels utilisateurs sont correctement constitués - Les attentes et difficultés des utilisateurs sont recensées et analysées • (C7) Qualité des tests ergonomiques <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie de test est cohérente et conforme aux principaux concepts de l'ergonomie - Les attentes sont identifiées et analysées - La présentation orale au jury est complète et l'analyse est bien argumentée - Les réponses aux questions et objections du jury sont claires et pertinentes

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Formalisation des personae</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecriture des <i>personae</i> • Cartographie et priorisation des besoins <p>A4. Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduite de réunions • Présentation en comité de direction 	<p>C8. Formaliser les résultats de l'analyse sous forme de <i>personae</i> caractéristiques des comportements observés, en vue de hiérarchiser les besoins des utilisateurs.</p> <p>C9. Animer des réunions de concertation avec les parties prenantes du projet afin de tirer les conclusions de l'analyse en accord avec la stratégie de l'entreprise.</p> <p>C10. Rendre compte des résultats de la concertation auprès du comité de direction, en vue d'obtenir son accord sur le projet.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C6 à C10) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u></p> <p>Le candidat à la certification conduit une étude complète auprès des utilisateurs d'un produit ou service de l'entreprise qui l'accueille en stage.</p> <p>(Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.)</p> <p>Il présente oralement au jury la méthode employée et les résultats de son étude.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C8) Maîtrise de la typologie des <i>personae</i> <ul style="list-style-type: none"> - Les profils utilisateurs sont caractérisés avec précision - Les différents scénarios possibles sont présentés et réalistes - Les priorités établies sont cohérentes - Le lien avec la stratégie de l'entreprise est justifié • Aptitude du candidat à la communication et au travail en équipe (C9) <ul style="list-style-type: none"> - Les comptes-rendus de réunions sont précis et complets - Le candidat a démontré son aptitude à la conduite de réunions - Les conclusions de l'analyse sont mises en évidence et cohérentes avec la stratégie de l'entreprise (C10) <ul style="list-style-type: none"> - La présentation orale au jury est claire, structurée et convaincante - Les réponses aux questions du jury sont bien argumentées - Le candidat fait la preuve d'un niveau élevé d'intervention en comité de direction

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3 : Définition des scénarios et parcours utilisateurs adaptés au produit ou service	<u>Contexte</u> : Sur la base de l'analyse approfondie, le designer d'expérience utilisateur définit les scénarios qui serviront de support à la réalisation des prototypes fonctionnels.	E2 : Travaux écrits E3 : Etude de cas E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Définition de l'expérience cible <ul style="list-style-type: none"> • Analyse stratégique et hiérarchisation des personae • Définition de l'expérience-cible A2. Identification des parcours-clés <ul style="list-style-type: none"> • Relevé des interfaces • Cartographie • Evaluation des parcours 	<p>C11. Etablir une hiérarchie des personae issues de l'analyse en vue de déterminer l'expérience cible sur laquelle s'appuiera la conception des solutions.</p> <p>C12. Cartographier les parcours utilisateurs au travers des interfaces du site/de l'application/ des objets connectés, etc., afin de déterminer les plus pertinents par rapport au service attendu par l'utilisateur.</p>	<p>E2 – E3 – E4 – E5. (C11 à C15) <u>Etude de cas et mise en situation professionnelle</u></p> <p>L'étude est menée en centre de formation, sur un projet proposé par une entreprise partenaire de l'ILV-IIM.</p> <p>Le candidat mène l'étude de bout en bout, rédige un rapport et réalise un prototype qui seront présentés au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C11) Maîtrise de l'analyse stratégique <ul style="list-style-type: none"> - Les données-clients prises en compte sont complètes et justifiées - La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente - L'analyse statistique du marché est correcte - Le document écrit est complet et bien rédigé • (C12) Efficacité de la présentation en comité de direction <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs sont définis et classés par importance stratégique et ordre de priorité - Les axes stratégiques sont correctement justifiés - La présentation orale est concise et structurée

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Conception ergonomique de l'architecture d'interface</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conception d'architecture • Etudes ergonomiques 	<p>C13. Concevoir une architecture complète d'interface cohérente avec les attentes utilisateurs et les parcours-clés, afin d'assurer une ergonomie optimale de la navigation.</p>	<p>E2 – E3 – E4 – E5. (C11 à C15) <u>Etude de cas et mise en situation professionnelle</u></p> <p>L'étude est menée en centre de formation, sur un projet proposé par une entreprise partenaire de l'ILV-IIM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C13) Maîtrise de l'architecture d'interface <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat démontre sa connaissance des différents types d'architectures</i> - <i>Sa proposition est cohérente en termes d'ergonomie</i> - <i>La navigation est optimisée</i>
<p>A4. Réalisation de prototypes fonctionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modélisation • Réalisation de tests utilisateurs / consommateurs 	<p>C14. Utiliser les techniques de prototypage rapide ou haute définition, en vue d'optimiser le délai de réalisation et le rendu final.</p> <p>C15. Modéliser les solutions proposées sous la forme de prototypes susceptibles d'être testés par les utilisateurs / les panels de consommateurs.</p>	<p>Le candidat mène l'étude de bout en bout, rédige un rapport et réalise un prototype qui seront présentés au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C14) Habileté dans le maniement des logiciels <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les outils numériques utilisés sont choisis en cohérence avec le projet</i> - <i>Le candidat démontre son habileté à les utiliser</i> - <i>Les délais de réalisation sont respectés</i> • (C15) Qualité de la modélisation <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les fonctionnalités du prototype correspondent aux attentes</i> - <i>Les concepts de l'ergonomie sont correctement appliqués</i> - <i>Le rendu final est réaliste et adapté aux tests utilisateurs</i>

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 4 : Management du projet de développement et suivi des utilisateurs	<i>Contexte : Le designer d'expérience utilisateur coordonne l'équipe de développement, assure une interaction constructive avec le client / commanditaire et suit les utilisateurs / consommateurs en situation, dans le but d'améliorer en continu le rendu digital.</i>	E1 : Questionnaire E2 : Travaux écrits E4 : Mise en situation professionnelle E5 : Présentation orale devant le jury	<i>Aux critères objectifs listés ci-dessous s'ajoute l'appréciation des « soft skills » lors des mises en situation professionnelle et des épreuves orales devant le jury.</i>
A1. Spécifications fonctionnelles et techniques <ul style="list-style-type: none"> • Conduite de réunions • Spécification • Finalisation du cahier des charges 	C16. Rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques en collaboration avec les équipes de développement, afin de compléter le cahier des charges du projet à réaliser.	E1. (C16) <u>Questionnaire permettant de vérifier que le(la) candidat(e) maîtrise les concepts et aspects techniques du développement de sites et d'applications.</u>	<ul style="list-style-type: none"> • 70% de bonnes réponses au questionnaire.
A2. Conception et réalisation des guides d'interface <ul style="list-style-type: none"> • Ecriture des chartes et guides d'interfaces • Adaptation aux catégories d'utilisateurs / consommateurs 	C17. Concevoir des chartes et des guides d'interfaces, en prenant soin de se situer dans le cadre de la stratégie de l'entreprise et de ses codes habituels de communication, afin d'adapter le produit aux différentes catégories d'utilisateurs / consommateurs.	E2 – E4. (C17) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u> Le conçoit et rédige les chartes et guides d'interfaces d'un projet de développement de son entreprise d'accueil. Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.	<ul style="list-style-type: none"> • (C17) Précision de la rédaction <ul style="list-style-type: none"> - Les chartes et guides d'interface sont conformes au cahier des charges et à la stratégie de communication de l'entreprise - Les différentes catégories d'utilisateurs:/ consommateurs sont adressées - La rédaction est précise et cohérente

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>A3. Itération des tests fonctionnels et ergonomiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre d'un programme de tests • Organisation d'ateliers • Exploitation des résultats en temps réel • Validation 	<p>C18. Piloter l'itération des tests fonctionnels et ergonomiques auprès des utilisateurs, en cours de production et au travers de l'organisation d'ateliers, afin de valider les solutions envisagées sous une forme optimale.</p>	<p>E2 – E4. (C18) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u> Le candidat conduit le programme de tests d'une nouvelle application.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C18) Aptitude à conduire un programme de tests <ul style="list-style-type: none"> - <i>La conception du programme est cohérente et correspond aux règles de l'UX Design</i> - <i>L'organisation des ateliers est pertinente</i> - <i>Les comptes-rendus des tests sont complets</i>
<p>A4. Suivi des utilisateurs en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place des procédures d'amélioration continue • Evaluation du retour sur investissement 	<p>C19. Rédiger et mettre en place les procédures de gestion de la relation-client/utilisateur, en vue d'assurer l'amélioration continue du dispositif en place.</p> <p>C20. Evaluer le retour sur investissement du design d'expérience utilisateur, dans le but de perfectionner la démarche en maîtrisant les coûts.</p>	<p>E2 – E4 – E5. (C19, C20) <u>Mise en situation professionnelle durant le stage en entreprise</u> Le candidat conçoit et met en œuvre les procédures de gestion de la relation-client.</p> <p>Il évalue le retour sur investissement de son action.</p> <p>Compte-rendu écrit intégré au rapport de stage et présentation orale au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C19) Cohérence des procédures <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les procédures de l'amélioration continue sont cohérentes</i> - <i>L'interaction avec le client est assurée</i> - <i>Les remontées d'informations sont analysées</i> • (C20) Qualité de l'évaluation <ul style="list-style-type: none"> - <i>La méthodologie d'évaluation du ROI est explicite et justifiée</i> - <i>Le candidat démontre l'efficacité de son action en termes de maîtrise des coûts</i> - <i>Ses propositions d'amélioration de sa propre démarche sont pertinentes</i> - <i>Sa vision globale de l'UX Design est manifeste</i>

Designer d'expérience utilisateur – Niveau 7

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

MODALITES D'EVALUATION

E1 : Questionnaire

(Epreuve écrite en temps limité, questions ouvertes ou fermées)

E2 : Travaux écrits

(Notes de synthèse relatives aux études de cas, rapport de stage)

E3 : Etude de cas

(Les études de cas supports des évaluations sont proposées par les entreprises partenaires de l'ILV-IIM)

E4 : Mise en situation professionnelle

(Sur études de cas en centre de formation, ou sur le terrain durant le stage en entreprise)

E5 : Présentation orale devant le jury

(Présentation orale individuelle)

Les modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction des situations des personnes handicapées (Charte handicap & accessibilité de l'Institut Léonard de Vinci).

BLOCS DE COMPETENCES

Les compétences évaluées sont réparties en quatre blocs :

1. Mener des recherches stratégiques en contexte UX Design
2. Analyser les attentes et difficultés des utilisateurs d'un dispositif digital
3. Définir des scénarios et parcours utilisateurs adaptés à un produit / service digital
4. Manager le développement et le suivi utilisateurs d'un dispositif digital

La validation des quatre blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.