Definition de lux experience utilisateur

1. Objectifs

- Définir l'**expérience utilisateur** (UX) avec vos propres mots
- Situer l'expérience **avant, pendant et après** l'utilisation d'un produit
- Reconnaître une bonne et une mauvaise expérience à partir d'exemples concrets
- Évaluer un produit à l'aide des **sept qualités** d'une bonne expérience
- Citer quatre indicateurs qui permettent de **mesurer** l'expérience
- Corriger les **idées reçues** les plus courantes sur l'UX

1. Présentation

- Vous avez sûrement déjà abandonné une application parce que vous ne trouviez pas un bouton, ou parce qu'elle vous demandait de créer un compte pour une action simple. À l'inverse, certaines applications s'utilisent presque sans y penser. Cette différence, c'est l'**expérience utilisateur**.
- Pour un développeur, une fonction est terminée quand elle marche. Pour l'utilisateur, elle n'existe vraiment que s'il la trouve, la comprend et parvient à s'en servir. Cette leçon pose la définition sur laquelle repose tout le reste du cours.

- Tout au long de la leçon, nous suivrons **BiblioCampus**, une application fictive qui permet aux étudiants de réserver un livre à la bibliothèque.
- Pour les activités, créez un dépôt GitHub `ui-ux-design-bts` avec un dossier `01-definition-ux/`. Vous y déposerez vos réponses et ajouterez vos livrables tout au long du cours.

1. Qu'est-ce que l'expérience utilisateur ?

- L'**expérience utilisateur**, ou **UX** (*User eXperience*), désigne ce qu'une personne perçoit et ressent lorsqu'elle utilise, ou s'apprête à utiliser, un produit, un système ou un service.
- La norme **ISO 9241-210** va dans ce sens : elle parle des perceptions et des réactions d'une personne face à l'utilisation effective ou anticipée d'un produit.
- Cette définition contient trois idées importantes :
    - **l'expérience appartient à la personne** : deux utilisateurs peuvent vivre différemment le même produit ;

apcpedagogie.com

    - **elle mêle le pratique et l'émotion** : « j'ai réussi » compte, « je me suis senti à l'aise » aussi ;
    - **elle dépend du contexte** : réserver un livre dans le calme ou dans un bus, avec une mauvaise connexion, ne donne pas la même expérience.
- On ne peut donc pas *fabriquer* directement une expérience. Le concepteur crée les conditions pour qu'elle soit bonne.
- L'expression a été popularisée dans les années 1990 par **Don Norman**, chercheur en sciences cognitives, lorsqu'il travaillait chez Apple. Il voulait parler de toute la relation entre une personne et un produit, et pas seulement de l'interface.

1. Avant, pendant et après l'utilisation

- L'expérience ne se limite pas au temps passé devant l'écran. Elle commence avec les attentes de la personne et continue après sa dernière action :



- Dans notre exemple, une réservation parfaite à l'écran devient une mauvaise expérience si le livre n'est pas à la bibliothèque le jour prévu. Le problème ne vient pas de l'interface, mais l'utilisateur le retiendra quand même.

1. Exemple 1 : une porte

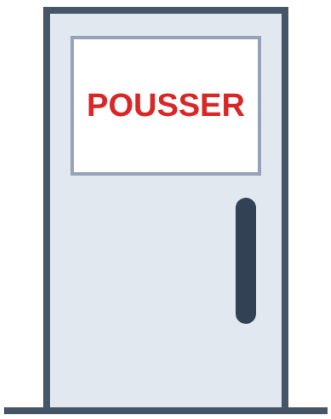
- L'UX ne concerne pas que le numérique. Don Norman prend souvent l'exemple des portes : si une porte a besoin d'une étiquette pour expliquer comment l'ouvrir, sa conception pose problème.

apcpedagogie.com

L'expérience existe aussi hors écran

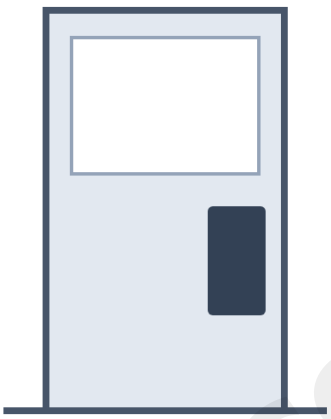
L'objet doit indiquer lui-même comment l'utiliser

Ambiguë



La poignée invite à **tirer**, mais il faut **pousser**. L'étiquette tente de rattraper la conception.

Claire



Une plaque plate ne se saisit pas : on comprend qu'il faut **pousser**, sans lire de consigne.

- Si vous vous trompez devant la première porte, ce n'est pas votre faute. Retenez ce réflexe : quand un utilisateur se trompe souvent, on examine d'abord la **conception**, pas l'utilisateur.

1. **Exemple 2 : réserver un livre**

- Voici deux écrans qui remplissent la même fonction. Techniquement, les deux permettent de réserver un livre :

apcpedagogie.com

Même fonction, deux expériences

Réserver un livre dans BiblioCampus (maquettes fictives)



Critère	Expérience difficile	Expérience fluide
Vocabulaire	« Usager », « code ouvrage », jargon technique	Mots de tous les jours : « Quand passez-vous le retirer ? »
Effort	Quatre champs à remplir, dont un code à retrouver	Le compte est reconnu, un seul choix à faire
Lisibilité	Petit texte, peu contrasté	Titre et disponibilité visibles immédiatement
Action principale	Petit bouton gris	Grand bouton qui dit ce qu'il fait
En cas de problème	« Erreur 402 », sans solution	Conditions annoncées, annulation possible

- Observez aussi le nombre d'étapes. Une étape inutile ajoute de l'effort et donne une occasion d'abandonner :

apcpedagogie.com

Réduire les efforts inutiles du parcours

Chaque étape supprimée évite une occasion d'abandonner (exemple fictif)

Avant : 7 étapes

Ouvrir → Créer un compte → Confirmer l'e-mail → Trouver le catalogue → Copier le code → Saisir les dates → Valider

Après : 3 étapes

Rechercher le livre → Choisir le jour de retrait → Réserver

1. UX et interface : ne pas confondre

- Une interface peut être très belle et pourtant décevante si l'on n'y trouve rien. L'**interface** (UI) n'est que la partie visible d'un travail plus large, que la leçon suivante détaillera :

Ce que l'on voit n'est que la partie émergée

Une image simplifiée : l'UI est visible, l'UX repose aussi sur un travail moins apparent



apcpedagogie.com

1. Les sept qualités d'une bonne expérience

- Pour évaluer une expérience sans s'en tenir à « j'aime » ou « je n'aime pas », on peut s'appuyer sur sept questions, proposées par Peter Morville :

Les sept qualités d'une bonne expérience

Sept questions pour évaluer un produit



D'après le « User Experience Honeycomb » de Peter Morville (2004).

Qualité	Question à poser	Dans BiblioCampus
Utile	Répond-il à un vrai besoin ?	Éviter un déplacement pour un livre déjà emprunté
Utilisable	Est-il simple à utiliser ?	Réserver en quelques gestes
Trouvable	Trouve-t-on ce qu'on cherche ?	Une recherche par titre ou par auteur
Accessible	Convient-il à tous les publics ?	Un bon contraste et une utilisation avec un lecteur d'écran
Désirable	Donne-t-il envie de l'utiliser ?	Une présentation soignée et agréable
Crédible	Lui fait-on confiance ?	Une disponibilité exacte et une application clairement liée au campus

Qualité	Question à poser	Dans BiblioCampus
Valorisant	Apporte-t-il de la valeur à tous ?	Du temps gagné pour les étudiants, moins de demandes au guichet

- Ces qualités ne se valent pas toujours : un produit très agréable mais inutile ne sera pas gardé. Elles servent à repérer les points forts et les points faibles, pas à calculer une note absolue.

1. Mesurer l'expérience

- L'expérience comporte une part de ressenti, mais elle s'observe et se mesure. Quatre indicateurs simples permettent de comparer deux versions d'un produit :

L'expérience se mesure

Exemple fictif : BiblioCampus avant et après sa refonte

Taux de réussite

62 % → 94 %

Part des personnes qui réservent un livre sans aide.

Temps

3 min 40 → 45 s

Durée moyenne pour terminer une réservation.

Erreurs

2,4 → 0,3

Nombre moyen d'erreurs par réservation.

Satisfaction

5,8 / 10 → 8,6 / 10

Note moyenne donnée après la réservation.

- Pour que la comparaison ait un sens, il faut donner la **même tâche** à des personnes qui ressemblent aux vrais utilisateurs. Vous pratiquerez ces tests dans le chapitre 09.

1. Idées reçues sur l'UX

- Ces affirmations reviennent souvent :

Idée reçue	Ce qu'il faut retenir
« L'UX, c'est faire joli. »	L'apparence n'est qu'une partie de l'expérience. Un écran peut être beau et rester difficile à utiliser.

apcpedagogie.com

Idée reçue	Ce qu'il faut retenir
« Je suis utilisateur, je sais ce qu'il faut. »	Vous connaissez déjà le produit et son fonctionnement. Il faut observer d'autres personnes.
« Il suffit de demander aux gens ce qu'ils veulent. »	Les réponses sont utiles, mais on apprend souvent davantage en observant ce que les gens font.
« On s'en occupera à la fin. »	Une fois le produit développé, corriger un mauvais parcours coûte beaucoup plus cher.
« Plus il y a de fonctions, mieux c'est. »	Chaque fonction ajoutée complique l'ensemble. Elle doit répondre à un besoin.
« L'UX ne concerne que les designers. »	Le code, les contenus et le support influencent aussi l'expérience. Un écran lent en est un bon exemple.

Aide-mémoire : l'expérience utilisateur

L'essentiel de la leçon

Définition

Ce qu'une personne perçoit et ressent quand elle utilise, ou s'apprête à utiliser, un produit ou un service.

Trois moments

Avant : les attentes
Pendant : l'utilisation
Après : le souvenir

Sept qualités

Utile, utilisable, trouvable, accessible, désirable, crédible, valorisant.

Quatre mesures

Taux de réussite, temps, erreurs, satisfaction.

Règle d'or : observer les utilisateurs plutôt que supposer ce qu'ils veulent. **Vous n'êtes pas votre utilisateur.**

apcpedagogie.com

1. Activité 1 : bonne ou mauvaise expérience ?

- Pour chaque situation, indiquez si l'expérience est plutôt **bonne** ou **mauvaise**, et justifiez en une phrase :
  - Une application demande de créer un compte avant de montrer ses prix.
  - Un site de transport garde votre trajet habituel et le propose à l'ouverture.
  - Un formulaire efface tous les champs après une seule erreur.
  - Une application affiche : « Vous êtes hors connexion. Votre brouillon est enregistré. »
  - Un bouton affiche uniquement une icône que personne ne reconnaît.

- Vérifier : les situations 2 et 4 sont plutôt bonnes, les trois autres plutôt mauvaises. Chaque justification doit parler de l'effort, de la compréhension ou du ressenti de l'utilisateur.
- Pour la situation 4, quel sentiment le message cherche-t-il à provoquer ?

1. Activité 2 : analyser un écran

- Observez cet écran, puis listez **au moins cinq problèmes**. Pour chacun, indiquez la gêne causée à l'utilisateur :

Écran fictif à analyser : « Cantine du campus »



- Vérifier : votre liste peut citer le texte trop petit et peu contrasté, les icônes sans libellé, le message d'erreur incompréhensible, le compte obligatoire, les plats sans nom ni prix, ou le lien « soumettre » presque invisible.
- Quel problème corrigeriez-vous en premier ? Pourquoi ?

1. Activité 3 : raconter une expérience

- Choisissez un service que vous utilisez : commander un repas, acheter un billet, consulter vos notes…
- Remplissez un tableau à trois lignes (avant, pendant, après) : ce que fait la personne et ce qu'elle ressent.

apcpedagogie.com

Exemple de résultat : commander un repas en ligne

Moment	Ce que fait la personne	Ce qu'elle ressent
Avant	Elle a faim et compare deux restaurants.	Impatiente
Pendant	Elle commande et découvre les frais à la fin.	Agacée
Après	Elle suit le livreur et reçoit son repas chaud.	Rassurée

- Vérifier : chaque ligne contient une action et un ressenti, et au moins un élément se situe en dehors de l'écran.
- À quel moment l'expérience s'est-elle dégradée ou améliorée ?

1. Activité 4 : évaluer une application

- Choisissez une application que vous utilisez souvent. Donnez une note de 1 à 5 à chacune des sept qualités et justifiez chaque note en une courte phrase.

Exemple de résultat : grille remplie pour BiblioCampus

Qualité	Note	Justification
Utile	★★★★★	Réserve bien un livre.
Utilisable	★★☆☆☆	Formulaire trop long.
Trouvable	★★★☆☆	Le catalogue est caché.
Accessible	★★☆☆☆	Texte peu contrasté.
Désirable	★★☆☆☆	Présentation austère.
Crédible	★★★★☆	Service officiel du campus.
Valorisant	★★★☆☆	Fait gagner du temps, mais pas à tous.

apcpedagogie.com

- Vérifier : les sept lignes sont remplies et chaque justification s'appuie sur un fait observé, pas seulement sur « j'aime ».
- Comparez avec un camarade qui a noté la même application. Pourquoi vos notes sont-elles différentes ?

1. Activité 5 : observer un utilisateur

- Par deux, l'un de vous réalise une tâche simple sur un site qu'il connaît peu, par exemple trouver les horaires d'un service.
- L'autre observe sans aider et note le temps, les hésitations et les erreurs. La tâche est-elle réussie ? Quelle note de satisfaction sur 10 donne la personne ? Inversez ensuite les rôles.
- Vérifier : vos notes contiennent les quatre indicateurs de la leçon (réussite, temps, erreurs et satisfaction).
- Pourquoi l'observateur ne doit-il pas aider ?

1. Activité 6 : déposer votre travail sur GitHub

- Rédigez dans `01-definition-ux/README.md` votre propre définition de l'UX, en trois phrases maximum, avec un exemple personnel.
- Ajoutez-y vos réponses aux activités précédentes, puis envoyez le tout sur votre dépôt.

```
git add 01-definition-ux
git commit -m "Ajoute la leçon 1 : définition de l'UX"
git push
```

- Vérifier : le dossier et le fichier `README.md` apparaissent bien sur la page GitHub du dépôt.

1. Erreurs fréquentes

Erreur ou réflexe	Pourquoi c'est un problème	Ce qu'il faut faire
Évaluer un produit seulement sur son apparence	Le parcours, les contenus et l'efficacité sont ignorés	Tester une tâche réelle et utiliser les sept qualités
Écrire « l'application est nulle »	Ce jugement n'indique ni le problème ni la solution	Décrire le fait observé et la gêne causée

apcpedagogie.com

Erreur ou réflexe	Pourquoi c'est un problème	Ce qu'il faut faire
Se prendre comme seule référence	Le concepteur connaît trop bien le produit	Observer de vrais utilisateurs
Accuser l'utilisateur quand il se trompe	La cause de l'erreur reste dans le produit	Chercher ce qui, dans la conception, a provoqué l'erreur
Regarder seulement l'écran	Les étapes avant et après peuvent décevoir	Étudier toute l'expérience : avant, pendant, après
Aider la personne pendant un test	Le résultat ne reflète plus l'usage réel	Observer et noter sans intervenir

1. À retenir

- L'**expérience utilisateur** regroupe ce qu'une personne perçoit et ressent quand elle utilise, ou s'apprête à utiliser, un produit.
- Elle dépend de la personne et du contexte. Le concepteur crée les conditions d'une bonne expérience.
- Elle se déroule **avant, pendant et après** l'utilisation, parfois hors de l'écran.
- L'**interface** en est la partie visible, mais pas la totalité.
- Sept qualités aident à l'évaluer : utile, utilisable, trouvable, accessible, désirable, crédible et valorisant.
- Le taux de réussite, le temps, les erreurs et la satisfaction permettent de la mesurer.

> *Vous n'êtes pas votre utilisateur : une bonne expérience se conçoit en observant les personnes, pas en supposant ce qu'elles veulent.*

Sommaire du cours UI/UX Design

Source : https://apcpedagogie.com/definition-de-lux-experience-utilisateur · téléchargé le 02/11/2026 · © APC Pédagogie · apcpedagogie.com