Les domaines d'utilisation de l'UX

1. Objectifs

- Citer les principaux **domaines d'utilisation** de l'UX
- Identifier les priorités UX propres à chaque domaine
- Expliquer comment le **contexte** et le **risque** modifient la conception
- Distinguer une **friction inutile** d'une **friction utile**
- Analyser un domaine à l'aide de cinq questions
- Choisir des indicateurs adaptés à un domaine

1. Présentation

- On associe souvent l'UX aux sites web et aux applications mobiles. Pourtant, elle concerne tout produit ou service utilisé par des personnes : une borne en gare, un logiciel de facturation, un formulaire administratif ou un jeu vidéo.
- Les principes restent les mêmes, mais les priorités changent. Un site marchand cherche à simplifier l'achat, tandis qu'une application bancaire doit aussi éviter une erreur coûteuse. Pour concevoir un bon produit, il faut donc comprendre son domaine avant de copier une solution vue ailleurs.

- Pour les activités, créez le dossier `04-domaines-ux/` dans votre dépôt GitHub `ui-ux-design-bts`. Tous les écrans et toutes les situations présentés dans cette leçon sont fictifs.

1. Panorama des domaines

- L'UX intervient partout où une personne cherche à accomplir quelque chose avec un produit ou un service :

apcpedagogie.com

L'UX s'applique dans de nombreux domaines

Partout où une personne utilise un produit ou un service

Commerce en ligne
Trouver, comparer et acheter

Banque et finance
Payer et suivre son argent

Santé
Prendre rendez-vous, suivre un soin

Éducation
Apprendre et suivre ses cours

Services publics
Faire une démarche administrative

Transport et tourisme
Se déplacer et réserver

Logiciels d'entreprise
Travailler plus efficacement

Jeux vidéo
Apprendre à jouer et s'amuser

Objets connectés
Montre, maison, voiture, voix

Services physiques
Accueil, guichet, parcours en magasin

Domaine	Exemple de produit	Priorité UX	Si l'expérience est mauvaise
Commerce en ligne	Site marchand	Trouver un produit et acheter sans effort	Panier abandonné, client perdu
Banque et finance	Application bancaire	Confiance, sécurité et prévention des erreurs	Argent mal envoyé, perte de confiance
Santé	Prise de rendez-vous, dossier médical	Clarté, fiabilité, accès pour tous	Rendez-vous manqué, information mal comprise
Éducation	Plateforme de cours	Progression, motivation et simplicité	Abandon du cours
Services publics	Démarche en ligne	Langage simple et accessibilité	Dossier incomplet, déplacement inutile
Transport et tourisme	Billetterie, réservation	Rapidité et information exacte	Mauvais billet, voyage manqué
Logiciels d'entreprise	Gestion des stocks, facturation	Efficacité sur des tâches répétées	Temps perdu, erreurs de saisie
Jeux vidéo	Jeu mobile ou console	Apprentissage, plaisir et difficulté équilibrée	Joueur frustré qui abandonne
Objets connectés	Montre, voiture, assistant vocal	Interaction adaptée à l'objet et à la situation	Commande ratée, distraction

apcpedagogie.com

Domaine	Exemple de produit	Priorité UX	Si l'expérience est mauvaise
Services physiques	Accueil, guichet, magasin	Parcours clair et attente réduite	Personne perdue, longue file d'attente

1. Ce qui change d'un domaine à l'autre

- Plusieurs facteurs expliquent ces différences :
  - **les utilisateurs** : grand public ou professionnels formés, habitués au numérique ou non ;
  - **la fréquence** : une démarche faite une fois par an doit tout expliquer, un logiciel utilisé chaque jour peut proposer des raccourcis ;
  - **le risque** : un mauvais filtre sur un site marchand gêne, une erreur médicale peut être grave ;
  - **le contexte** : lieu, temps disponible, réseau, stress et appareil ;
  - **les contraintes** : règles légales, sécurité, matériel, procédures internes.

1. Exemple 1 : la friction utile

- Une **friction** est un effort demandé à l'utilisateur. On cherche à supprimer les frictions inutiles, mais certaines sont justifiées quand une erreur serait grave ou difficile à corriger. On parle alors de **friction utile** :

apcpedagogie.com

Aller vite n'est pas toujours le bon objectif

Deux écrans fictifs : la priorité dépend de ce qui est en jeu



- Dans la banque, l'écran de vérification ajoute une étape, mais il rassure et évite une erreur. Pour un petit achat facile à retourner, le même écran pourrait au contraire ralentir inutilement le client.

1. **Exemple 2 : le contexte**

- Une même fonction ne se conçoit pas de la même façon selon la situation :

apcpedagogie.com

Le contexte change la conception

Une personne n'utilise pas un produit de la même façon partout

Dans le bus

Contrainte
Une seule main, réseau instable

Réponse possible
Gros boutons et brouillon enregistré

Au volant

Contrainte
Regard occupé par la route

Réponse possible
Commandes vocales et écrans très simples

À l'hôpital

Contrainte
Personnel pressé, erreurs graves

Réponse possible
Informations critiques bien visibles

Devant un guichet automatique

Contrainte
Personne pressée, file d'attente

Réponse possible
Peu d'étapes et grandes zones tactiles

- Il ne s'agit pas de règles universelles, mais d'hypothèses à vérifier avec de vrais utilisateurs. Vous étudierez cette recherche sur le terrain au chapitre 05.

1. Exemple 3 : au-delà des écrans

- Avec un assistant vocal, il n'y a parfois aucun écran : l'utilisateur doit savoir ce qu'il peut demander, et le système doit confirmer ce qu'il a compris.
- Dans un service physique, comme une administration, le parcours comprend aussi les panneaux, le ticket, l'attente et l'accueil. L'application la mieux conçue ne suffit pas si le service sur place ne suit pas.

1. Analyser un domaine en cinq questions

- Avant de concevoir pour un domaine que vous connaissez mal, posez-vous ces cinq questions :

apcpedagogie.com

Cinq questions pour analyser un domaine

Exemple : une application de rendez-vous médical (fictive)

Question	Réponse pour l'exemple
Qui utilise le produit ?	Des patients de tous âges, parfois peu à l'aise avec le numérique
Quelle est la tâche ?	Trouver un médecin et réserver un créneau
Dans quel contexte ?	Sur téléphone, parfois inquiet ou pressé
Quel est le risque ?	Se tromper de date ou de médecin, manquer le rendez-vous
Comment mesurer le succès ?	Part des rendez-vous réussis sans aide, rendez-vous manqués, satisfaction

1. Choisir de bons indicateurs

- Vous connaissez déjà le taux de réussite, le temps, les erreurs et la satisfaction. Selon le domaine, on les complète avec des mesures plus précises :

Un bon indicateur dépend du domaine

Quelques exemples de mesures à suivre

Domaine	Objectif	Indicateur possible
Commerce en ligne	Terminer un achat	Paniers abandonnés, taux de conversion
Banque	Payer sans erreur	Erreurs de saisie, opérations annulées
Éducation	Progresser dans un cours	Leçons terminées, résultats obtenus
Services publics	Terminer une démarche seul	Dossiers complets, appels à l'assistance
Logiciel d'entreprise	Gagner du temps	Durée d'une tâche, erreurs de saisie
Jeu vidéo	Rester motivé	Tutoriel terminé, retour des joueurs

- Un même chiffre ne se lit pas partout de la même façon. Un long moment passé sur un jeu peut être bon signe, alors qu'un long moment passé sur un formulaire administratif révèle souvent une difficulté.

apcpedagogie.com

Aide-mémoire : les domaines de l'UX

L'essentiel de la leçon

Où ?
Partout où une personne utilise un produit ou un service, avec ou sans écran.

Ce qui change
Les utilisateurs, le contexte, le risque, les contraintes et les priorités.

Cinq questions
Qui ? Quelle tâche ? Quel contexte ? Quel risque ? Quelle mesure du succès ?

Friction
Inutile : à supprimer.
Utile : protège d'une erreur grave.

Règle : on ne copie pas une solution d'un domaine à l'autre sans vérifier le contexte et le risque.

1. Activité 1 : associer les priorités

- Associez chaque produit à la priorité qui lui convient le mieux :
  - a) Application de virement
  - b) Logiciel de caisse utilisé toute la journée
  - c) Démarche administrative faite une fois par an
  - d) Jeu mobile pour débutants
  - 1) Expliquer clairement chaque étape en langage simple
  - 2) Donner envie de continuer grâce à une progression bien dosée
  - 3) Permettre de vérifier les informations avant de valider
  - 4) Réaliser les tâches répétées avec très peu de gestes
- Vérifier : a-3, b-4, c-1, d-2.
- Ces produits ont-ils d'autres priorités importantes ? Donnez un exemple.

1. Activité 2 : analyser une borne

- Cette borne sert à acheter un billet en gare. Relevez au moins quatre problèmes liés à ce contexte :

apcpedagogie.com

Écran fictif à analyser : borne de billets en gare



- Vérifier : votre liste peut citer les codes à la place des noms de villes, le tarif renvoyé à un règlement, les boutons trop petits pour un écran tactile, le texte peu lisible, ou le compte à rebours gênant pour une personne pressée.
- Quelle modification aiderait le plus un voyageur occasionnel ?

1. Activité 3 : friction utile ou inutile ?

- Classez ces situations et justifiez votre choix :
  - Demander de confirmer la suppression définitive d'un compte.
  - Obliger à créer un compte pour consulter les horaires d'un bus.
  - Faire vérifier la date et le destinataire avant d'envoyer un virement.
  - Demander de saisir deux fois une adresse e-mail déjà connue.
  - Afficher un récapitulatif avant d'acheter un billet non remboursable.
- Vérifier : les situations 1, 3 et 5 sont des frictions plutôt utiles, les situations 2 et 4 plutôt inutiles. La justification doit parler du risque et de la possibilité de corriger l'erreur.
- Une friction utile peut-elle être mal conçue ? Donnez un exemple.

1. Activité 4 : rédiger la fiche d'un domaine

- Par groupes, choisissez un domaine et un produit réel ou imaginaire. Répondez aux cinq questions de la leçon, puis déduisez-en la priorité UX.

apcpedagogie.com

Exemple de résultat : fiche d'un domaine

Domaine : réservation de bus	
Utilisateurs	Voyageurs réguliers et occasionnels
Tâche	Acheter un billet pour une date précise
Contexte	Téléphone, parfois au dernier moment
Risque	Billet acheté pour la mauvaise date
Mesure	Achats terminés, billets modifiés
Priorité UX	Rapidité, puis vérification claire de la date

- Vérifier : la fiche décrit une tâche précise, un risque concret et au moins un indicateur mesurable.
- Présentez votre fiche à un autre groupe : la priorité choisie lui paraît-elle justifiée ?

1. ## Activité 5 : une fonction, trois domaines

- Prenez la fonction « **payer** » et décrivez comment vous la concevriez pour :
  - l'achat d'un café sur une application de fidélité ;
  - le règlement d'une facture d'électricité ;
  - un virement important à un nouveau bénéficiaire.
- Pour chacun, indiquez le nombre d'étapes et les vérifications prévues.
- Vérifier : le niveau de vérification augmente avec le risque. Le café peut se payer en un geste, alors que le virement demande une vérification et une confirmation claires.
- Quel risque avez-vous retenu pour chaque cas ?

1. ## Activité 6 : déposer votre travail sur GitHub

- Rédigez vos réponses et votre fiche de domaine dans `04-domaines-ux/README.md`, puis envoyez le tout :

```
git add 04-domaines-ux
git commit -m "Ajoute la leçon 4 : domaines d'utilisation de l'UX"
git push
```

apcpedagogie.com

- 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
Limiter l'UX aux sites et aux applications	Les bornes, objets et services sont oubliés	Considérer tout le parcours, avec ou sans écran
Copier la solution d'un autre domaine	Le risque et le contexte peuvent être différents	Répondre d'abord aux cinq questions
Supprimer toutes les confirmations	Une erreur grave devient plus probable	Garder les vérifications qui protègent l'utilisateur
Multiplier les confirmations	L'utilisateur finit par les valider sans lire	Les réserver aux actions risquées ou irréversibles
Concevoir pour un utilisateur « moyen »	Une partie du public est oubliée	Tenir compte des différents profils et de l'accessibilité
Utiliser le même indicateur partout	Le chiffre peut être mal interprété	Choisir une mesure liée à l'objectif du domaine

1. À retenir

- L'UX concerne tout produit ou service utilisé par des personnes, avec ou sans écran.
- Les principes restent les mêmes, mais les priorités varient selon le domaine.
- Les utilisateurs, la fréquence, le risque, le contexte et les contraintes guident la conception.
- Il faut supprimer les frictions inutiles et garder celles qui protègent d'une erreur grave.
- Cinq questions permettent d'analyser un domaine : qui, quelle tâche, quel contexte, quel risque, quelle mesure ?
- Un indicateur doit être choisi et interprété selon l'objectif du produit.

> *Une bonne solution dans un domaine n'est pas forcément bonne dans un autre : avant de copier, comprenez qui utilise le produit, où, et ce qu'une erreur peut coûter.*

apcpedagogie.com

Sommaire du cours UI/UX Design

Source : https://apcpedagogie.com/les-domaines-dutilisation-de-lux · téléchargé le 02/11/2026 · © APC Pédagogie · apcpedagogie.com

apcpedagogie.com