

PRÉNOM NOM

UX/UI DESIGNER PRODUIT, DESIGN SYSTEM ET ACCESSIBILITÉ RGAA

9 ans d'expérience produit	180 composants design system	1,4 M utilisateurs actifs mensuels
+22 pts gagnés sur l'ouverture de compte	190 participants aux tests utilisateurs	106 critères RGAA audités

PROFIL

Je conçois des interfaces pour des produits utilisés tous les jours, du SaaS métier suivi par 40 000 professionnels à l'application bancaire ouverte à 1,4 million de clients. Tout commence par la recherche : entretiens, observation terrain, écoute au centre de relation client, analyse des parcours réels, bien avant la première maquette. Je construis ensuite des design systems qui tiennent dans le temps, documentés, testés, adoptés par les équipes de développement. L'accessibilité n'est pas une option chez moi. Je l'intègre dès le wireframe et je la vérifie à la recette, sur le web comme sur mobile. J'aime les sujets denses : back office métier, entrée en relation bancaire, refonte à fort trafic sans coupure de service. Avec les PM et les développeurs, je travaille en cycles courts, avec des décisions tracées et mesurées. 9 ans de terrain, 3 environnements très différents, un objectif constant : que ça marche pour l'utilisateur et que ça se voie dans les chiffres.

COMPÉTENCES CLÉS

Recherche utilisateur (entretiens semi-directifs, observation terrain) · Tests d'utilisabilité modérés et non modérés, web et mobile · Personas, parcours utilisateur et blueprints de service · Animation d'ateliers de cadrage et de priorisation · Tri de cartes et architecture de l'information · Wireframes, zoning et prototypage basse fidélité

Prototypage interactif sur Figma et ProtoPie · Conception et gouvernance de design system (composants, tokens) · Conception d'applications natives iOS et Android · Design responsive et approche mobile first · Accessibilité RGAA 4.1 et WCAG 2.1 niveau AA · Accessibilité mobile RAAM 1.1, VoiceOver et TalkBack

Audit d'accessibilité et plan de correction priorisé · UX writing et microcopie (messages d'erreur, états vides) · Handoff développeurs et spécifications d'interaction · Tests A/B, analytics produit et lecture de données (Matomo, Amplitude) · Design d'interfaces de données denses (tableaux, filtres, back office) · Design ops et standardisation des livrables d'équipe

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Lead UX/UI Designer, plateforme SaaS de pilotage logistique janvier 2023 à aujourd'hui

[Nom du client] édite une plateforme SaaS de pilotage logistique utilisée par 1 200 entreprises et 40 000 utilisateurs actifs par mois. J'interviens dans une tribu de 24 personnes répartie en 4 squads, aux côtés de 2 designers et 1 UX writer, en cadence de 2 semaines. Le produit traîne 11 ans d'historique, 3 générations d'interface empilées et des tickets support en hausse de 20 % par an. L'enjeu est double : unifier l'expérience et livrer la refonte par lots, sans jamais interrompre l'exploitation des clients.

- Piloter la recherche utilisateur sur le périmètre planification : 32 entretiens en entrepôt et 6 journées d'observation, pour isoler les 5 irritants qui pèsent le plus sur le temps de traitement d'une commande
- Construire le design system de la plateforme, 180 composants et 240 tokens, afin d'aligner les 4 squads sur une bibliothèque unique et de diviser par 2 le temps de conception d'un écran
- Refondre le module de planification des tournées, 18 écrans, en 3 lots de livraison avec bascule progressive sur les 1 200 comptes clients
- Mettre en conformité RGAA 4.1 les 4 parcours critiques : audit des 106 critères, correctifs priorités avec les développeurs, formation de 2 heures pour les 12 profils front
- Animer le programme de tests d'utilisabilité : 8 campagnes en 3 ans, 64 participants, restitution aux PM sous 48 heures pour arbitrer le backlog

Résultats : Temps moyen de création d'une tournée ramené de 14 à 6 minutes, mesuré sur les 3 mois suivant la bascule · Tickets support sur le module planification en baisse de 38 % sur le semestre qui a suivi la refonte

Environnement technique : Figma · FigJam · Storybook · Zeroheight · Maze · Dovetail · axe DevTools · Matomo · Jira

UX/UI Designer produit, application mobile bancaire

mars 2020 à décembre 2022

[Nom du client] est une banque de détail dont l'application mobile compte 1,4 million d'utilisateurs actifs par mois, sur un parc de 2,3 millions de clients particuliers. J'y étais le seul designer produit du domaine entrée en relation et paiements, dans une squad de 11 personnes, en cadence de 3 semaines. La note de l'application plafonnait à 2,9 sur 5 sur les 2 magasins d'applications, et 3 parcours seulement concentraient 58 % des appels au centre de relation client. Le comité produit avait tranché : refondre l'ouverture de compte à distance et le virement, sur les 2 systèmes, sans attendre la migration technique prévue plus tard.

- Reprendre la recherche à zéro sur l'entrée en relation : 26 entretiens clients, 9 sessions d'écoute au centre de relation client et le dépouillement de 3 400 avis déposés sur les magasins, pour hiérarchiser les 7 points de rupture du parcours
- Redessiner l'ouverture de compte à distance en 5 étapes au lieu de 9, avec reprise du dossier à l'endroit exact de l'abandon et justificatifs photographiés depuis le mobile, sur les 12 000 dossiers démarrés chaque mois
- Concevoir le parcours de virement et la gestion des bénéficiaires : saisie assistée, contrôle de l'IBAN à la frappe, messages d'erreur réécrits avec le juridique et 9 variantes départagées en test A/B avant industrialisation
- Porter l'accessibilité sur les 2 systèmes : audit RAAM 1.1 des parcours refondus, 38 non conformités corrigées en 4 sprints, guide VoiceOver et TalkBack remis aux 8 développeurs mobiles
- Animer le programme de tests d'utilisabilité mobile : 6 vagues en 2 ans, 48 participants dont 6 utilisant un lecteur d'écran au quotidien, avec restitution filmée aux équipes conformité et relation client

Résultats : Complétion de l'ouverture de compte à distance passée de 41 % à 63 % sur les 8 mois suivant la mise en production, soit 37 % d'abandons en moins et environ 2 600 comptes ouverts de plus chaque mois · Note de l'application remontée de 2,9 à 4,2 sur 5 en 18 mois, avec 31 % d'appels en moins au centre de relation client sur le motif virement

Environnement technique : Figma · ProtoPie · Maze · Dovetail · Amplitude · Contentsquare · VoiceOver et TalkBack · Miro · Jira

UI Designer puis UX Designer, projets clients en agence

septembre 2017 à février 2020

[Nom du client] est une agence de 35 personnes qui conçoit sites et applications pour des annonceurs de l'assurance, de la santé et du secteur public. J'ai livré 14 projets en 30 mois : seul designer sur les petits budgets, en binôme sur les plus gros, jusqu'à 250 000 euros. Le rythme était court, 6 à 12 semaines du cadrage à la recette. Les comptes publics imposaient une obligation de conformité RGAA vérifiée à la livraison, ce qui a structuré ma façon de concevoir.

- Cadrer chaque projet en atelier : 2 jours avec le client pour poser les objectifs, les utilisateurs cibles et le périmètre de la version 1
- Produire les maquettes de 14 sites et applications, de 12 à 60 écrans selon le projet, déclinées sur 3 points de rupture
- Réaliser les audits d'accessibilité RGAA de 5 comptes publics et accompagner les intégrateurs sur la reprise des non conformités
- Mener les tests utilisateurs en salle et à distance sur 12 des 14 projets, 5 à 8 participants à chaque fois, soit 78 personnes reçues avant le développement
- Standardiser les livrables de l'agence : modèle de fichier de maquette, checklist accessibilité et grille de recette design

Résultats : 3 des 5 comptes publics audités ont atteint le niveau de conformité attendu dès la recette, sans reprise après livraison · Checklist accessibilité adoptée comme standard par les 6 designers de l'agence et intégrée à chaque devis

Environnement technique : Sketch · Figma · InVision · Axure · Miro · Photoshop · Illustrator · axe DevTools · Wave

FORMATION

Master Design d'interaction et conception de produits numériques · [Nom de l'établissement]

2015 à 2017

Licence professionnelle Design graphique et communication numérique · [Nom de l'établissement]

2012 à 2015

CERTIFICATIONS

- Certification Opquast, maîtrise de la qualité web
- Certification accessibilité numérique RGAA 4.1, référent technique
- UX Certification, Nielsen Norman Group

LANGUES

Français, langue maternelle · Anglais professionnel niveau C1 : ateliers, tests utilisateurs et documentation produit menés en anglais