

Séverine Fillion

**UX / UI
DESIGNER**

PORTFOLIO

SOMMAIRE

1. En quelques mots
2. Méthodes
3. Audit ergonomique
4. Faire évoluer un service existant
5. Prototyper une application
6. Définir la direction à suivre
7. Comprenez votre audience
8. Atelier de co-conception
9. Définir une promesse de service

1. EN QUELQUES MOTS



25 minutes de Paris



06 38 12 60 87



severine.fillion@hotmail.fr
www.severinefillionart.com



Permis B.



39 ans



www.linkedin.com



Séverine Fillion

Graphiste de formation depuis plus de 12 ans, j'ai eu pour but de mener mes projets au plus près des demandes de mes clients et de leurs clientèles.

C'est tout naturellement que je me suis tournée vers l'UX Design afin d'être au cœur de l'expérience client.

J'ai repris mes études afin d'obtenir une solide formation en UX design pour vous accompagner grâce à la démarche centrée utilisateur et à l'optimisation de l'ergonomie.

À l'écoute, créative et passionnée, j'accompagne les entreprises dans l'optimisation de leurs offres et services afin d'être au plus proche des besoins des utilisateurs.

Séverine

Logiciels et outils :

UX/UI Design :

- Storyboard
- Tests utilisateurs
- Wireframe
- Mockup
- Identité visuelle

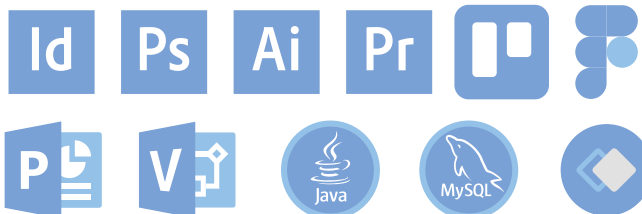
Gestion de projet :

- Trello
- Notion

Programmation (Notion front-end) :

- JavaScript
- Java & SQL
- Html 5 & CSS 3

Outils maîtrisés :



2. METHODES

Gestion de projet et méthode UX design



RECHERCHE

Compréhension de l'environnement et exploration des besoins utilisateurs.



DÉFINITION & ANALYSE

Résumer pour définir clairement le problème à résoudre.



IDÉATION

Production d'idées de conception.



PROTOTYPE & TEST

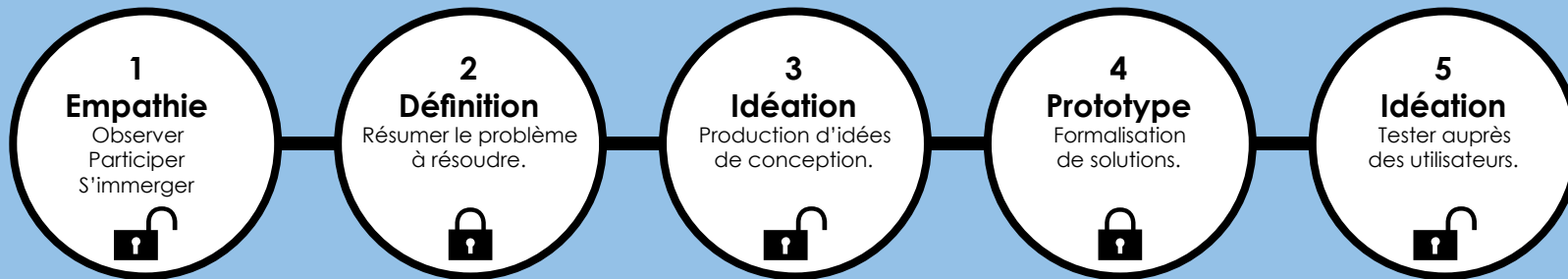
Tester auprès des utilisateurs.



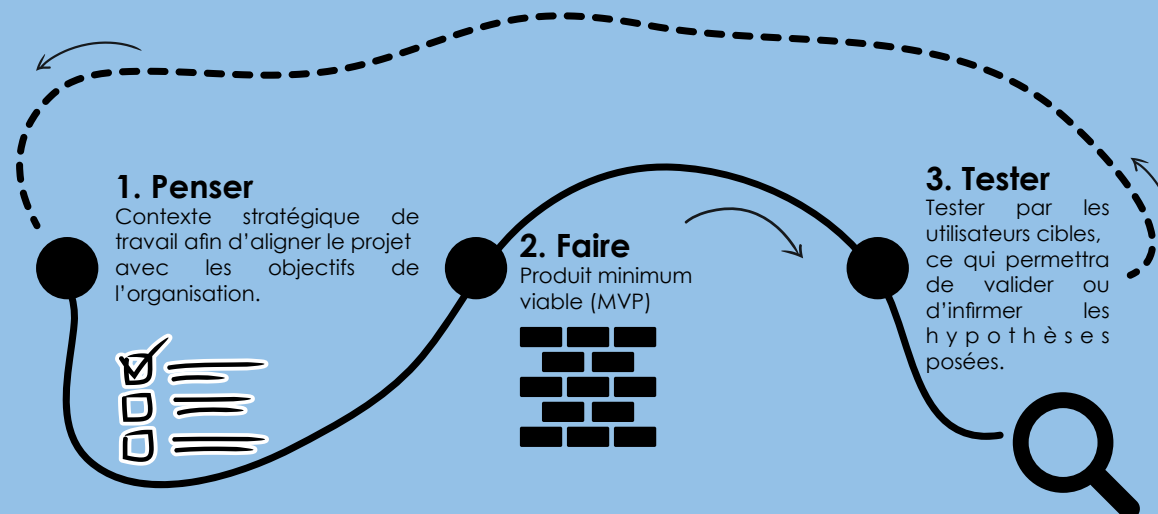
DESIGN D'INTERFACE

Conception de maquettes fonctionnelles (wireframes).

DESIGN THINKING



LEAN UX



A close-up photograph of a person's hand holding a black computer mouse. A white number '3' is overlaid on the top of the mouse. The background is a blurred office setting with a window showing greenery. A white horizontal bar is positioned across the middle of the image, containing the text 'AUDIT ERGONOMIQUE'.

3

AUDIT ERGONOMIQUE

Refonte du logo :



Commanditaire :
Hôtel Espadon



Besoin client :
Améliorer l'ergonomie d'un site internet de vacances.



Hôtel Espadon
Le Lavandou

MÉTHODOLOGIE



Problématique

- Tests utilisateurs à distance
- Heuristiques utilisées
- Méthode du tri des carte



Solution

- Prise en compte des retours
- Recommandation
- Améliorations à appliquer

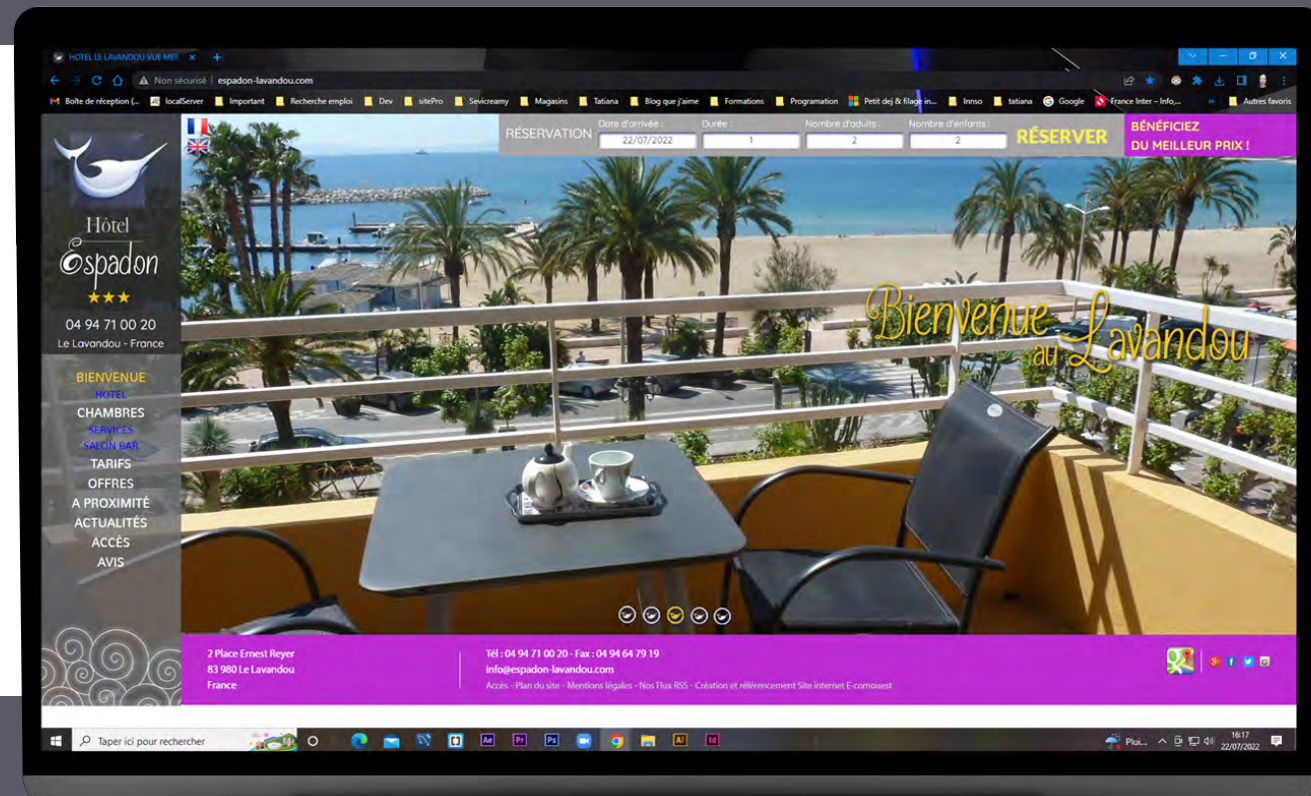


Application

- Production des livrables
- Recommandation

ÉTAT DES LIEUX

Ergonomie du site web actuel.



PROBLÉMATIQUES

Parcours pendant l'atelier collaboratif :

- 1 : Faire une réservation
- 2 : Rechercher des informations sur l'hôtel
- 3 : Rechercher des informations autour de l'hôtel

Heuristique utilisée

Les principes de Jakob Nielsen permet de déceler les problèmes d'utilisabilité.
Définir un ordre de priorité entre ces problèmes de -2 à +2 points.

Avant amélioration : -27 points

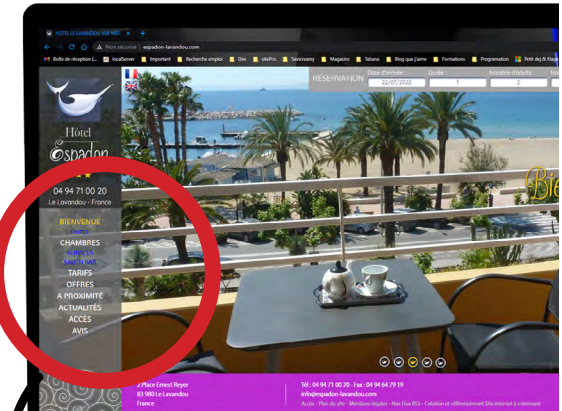
Après amélioration : +12 points

Points prioritaires :

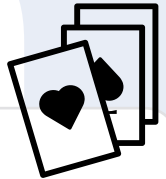
- Menu
- Textes et syntaxes
- Design
- Réservation
- Page «accès»
- Module de recherche



Méthode du tri des cartes



- Bienvenue (accueil)
- Chambres
- Services hotel ∨
- Bar Restaurant
- Salon Bar**
- Offres
- Actualités
- Tarifs
- À Proximité
- Aide
- FAQ





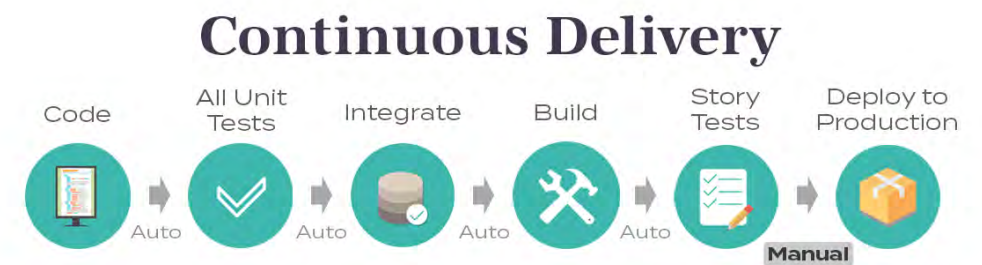
SOLUTIONS ET LIVRABLES

Production des livrables :

- wireframe de logique des écrans
- maquette du nouveau menu

Bienvenue (accueil)
Chambres
Services hotel ∨
Bar Restaurant
Salon Bar
Offres
Actualités
Tarifs
À Proximité
Aide
FAQ

Next Step, mise en production...



A photograph of a breakfast table set on a white surface. In the center is a white bowl filled with fresh fruit including raspberries, blackberries, and slices of grapefruit. To the left is a glass of orange juice with a wooden straw. To the right is a white coffee cup on a saucer. The background is a large window with a view of a blue sky and a body of water.

4

FAIRE ÉVOLUER UN SERVICE EXISTANT



Commanditaire : Hôtel Espadon



Besoin client :

Améliorer l'ergonomie d'un site internet de vacances sur mobile.



Hôtel Espadon
Le Lavandou



Problématique

Atelier collaboratif :
→ Détection ses problèmes
→ Hypothèse choisie
→ MVP



MÉTHODOLOGIE :

Application

→ Prise en compte des retours (métriques)

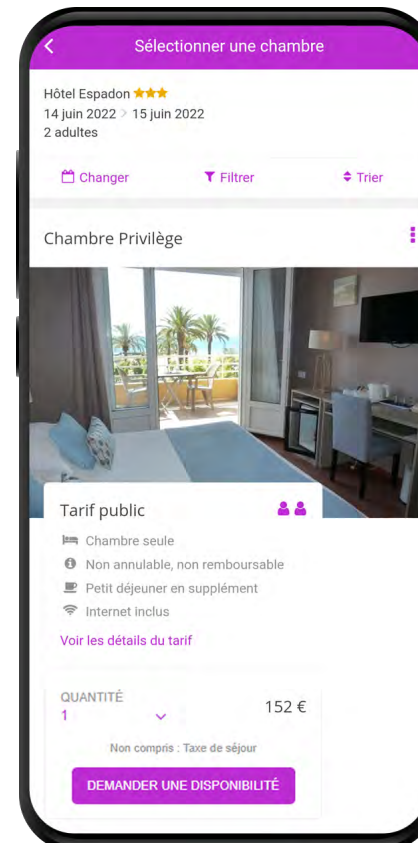
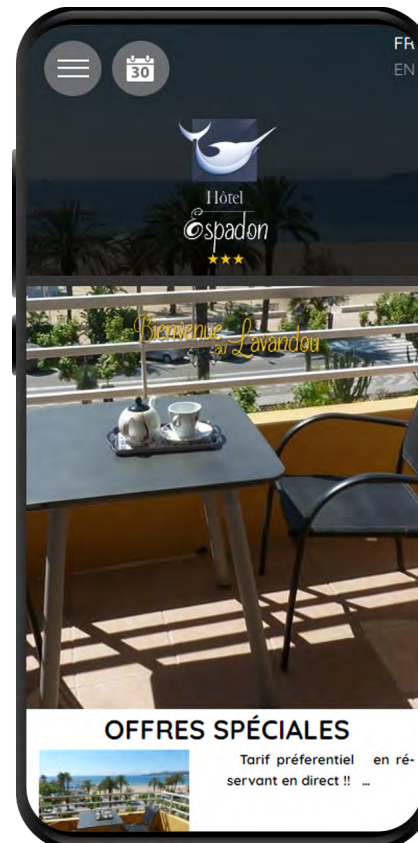


Solution

Prototypage
→ User Flow tests utilisateurs
→ Prototype (Figma)

ÉTAT DES LIEUX

Ergonomie du site web actuel sur mobile.



PROBLÉMATIQUES

Atelier collaboratif
Détection des problèmes.



Points prioritaires de l'atelier collaboratif

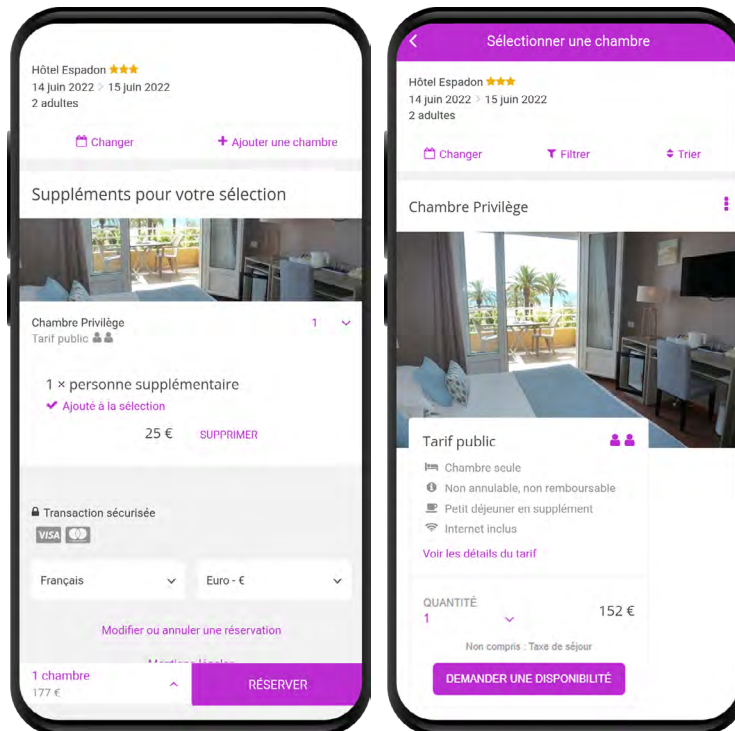
1. Mettre en place l'option du petit-déjeuner.
2. Aucun champ de recherche.
3. Ergonomie du site web sur mobile.

SOLUTION

Priorité 1

Mettre en place l'option du petit-déjeuner.

Avant



Après



Pas de petit-déjeuner



Liens du prototype

Lien cliquable

TEST DE LA MVP

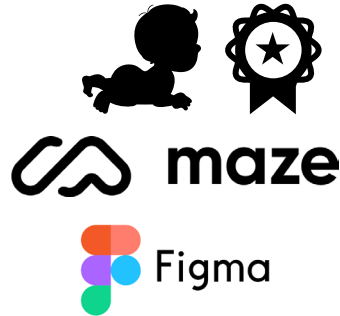


Visualisation des tests sur :
100 % des participants ont cliqué sur le «+».

Nouveaux retours des tests utilisateurs :

→ Indiquer l'âge des enfants.

→ Option « all inclusive ».



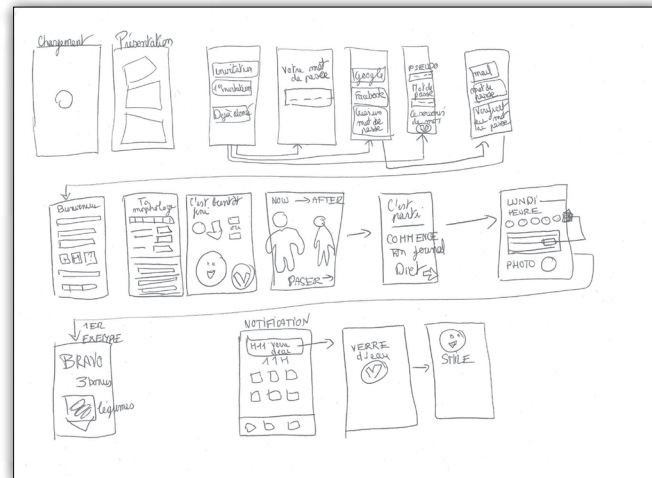
PRODUCTION ET LIVRABLES

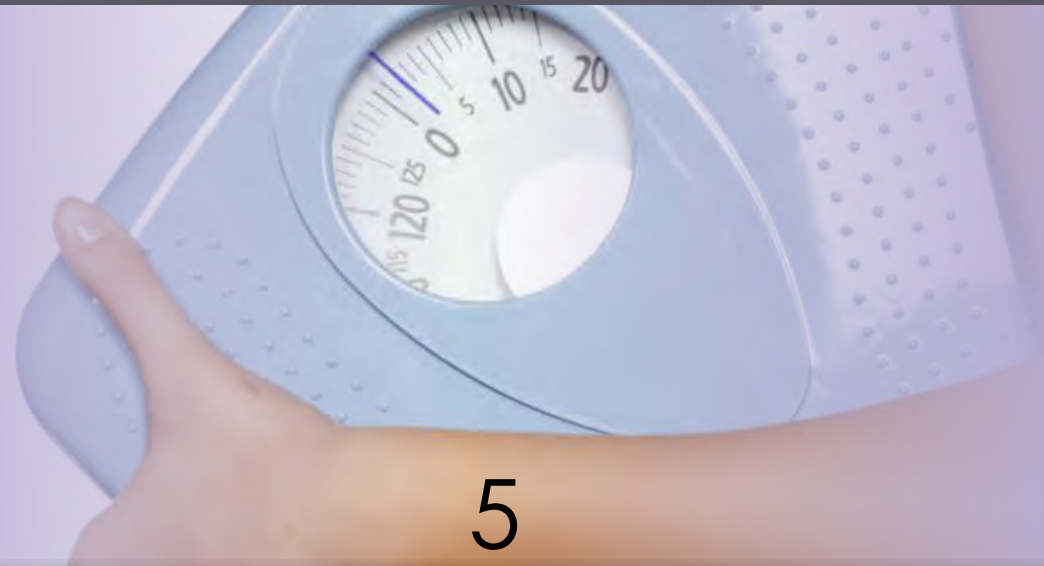
Production des livrable wireframe de logic des écrans et production de maquette.

Next Step : traitement des sujets du backlog

Priorité 2 :

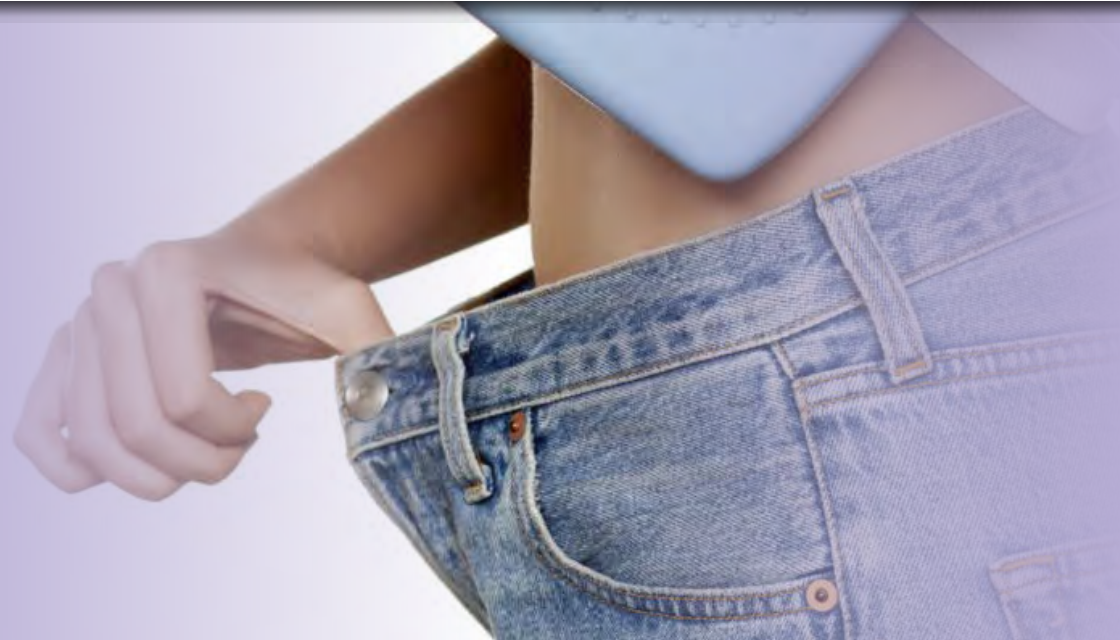
- Aucun champ de recherche (priorité 2)
- Ergonomie du site web responsive (priorité 3)





5

PROTOTYPER UNE APPLICATION MOBILE





Commanditaire : Motiv & Diet.
Ton complice pour ta remise en forme !



Besoin client :
Créer le prototype d'une application mobile.

Création du logo Motiv & Diet.



Problématique

- Recherche sur l'existant
- Proto-personas
- Parcours utilisateur



MÉTHODOLOGIE :

Solution

- Prototype
- Tests utilisateurs
- Wire Frame



Application

- Prise en compte des retours
- Recommandation



PROBLÉMATIQUES

Analyse de la concurrence



Activité physique



Scan alimentaire



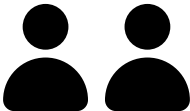
Journal alimentaire



Informations sur le sommeil



À court et moyen terme



Mode duo

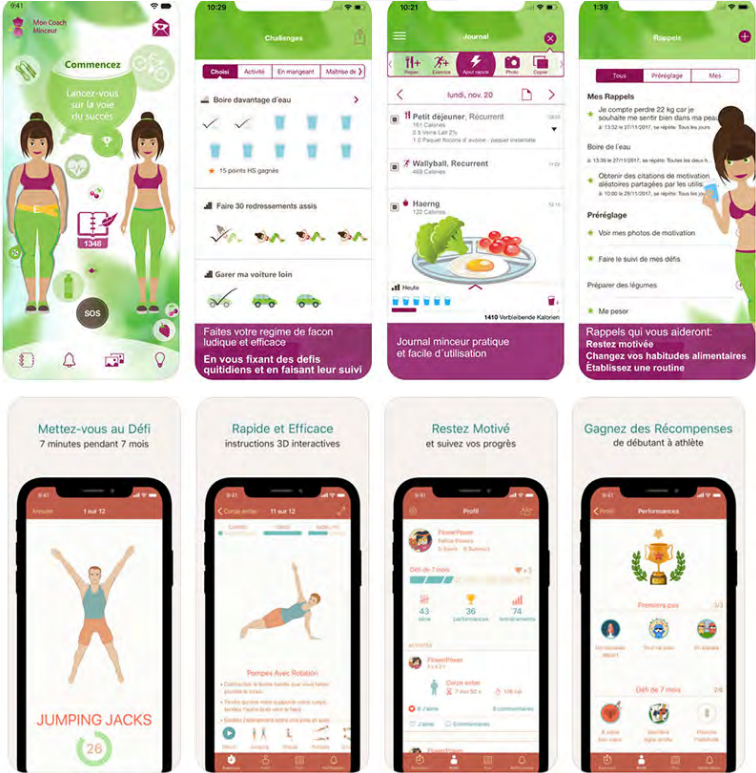


Notifications



Récompense

Concurrents



PROTOTYPER UNE APPLICATION MOBILE

SOLUTION



Récompense (fidélisation)

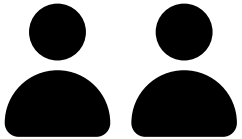


Challenge (gamification)

Outils retenus



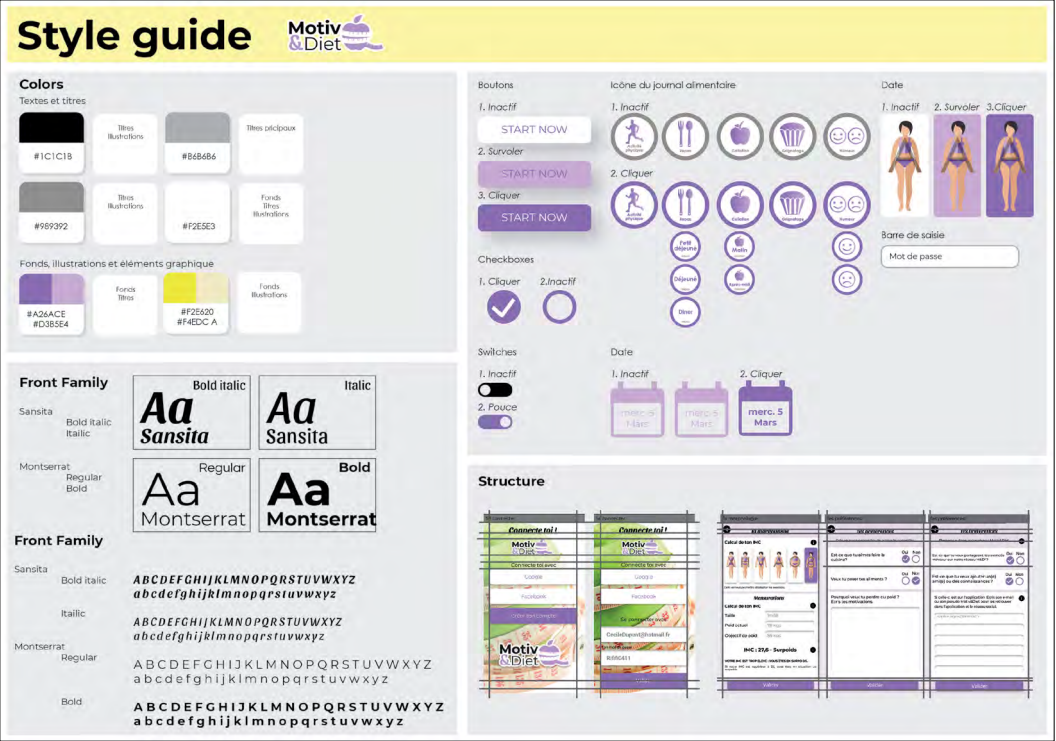
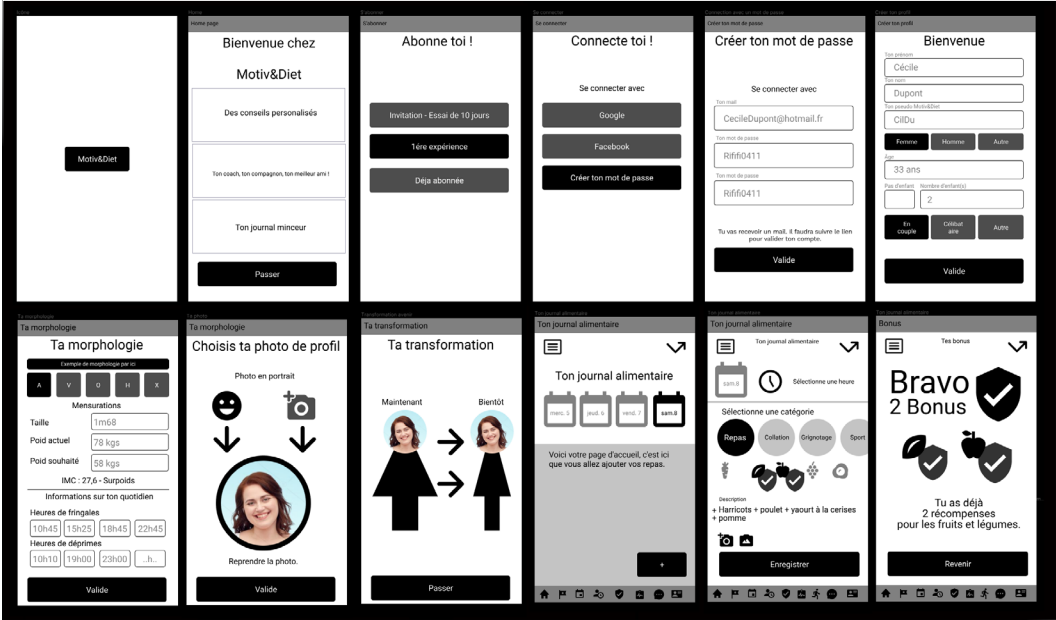
Heures de grignotage (personnalisation)



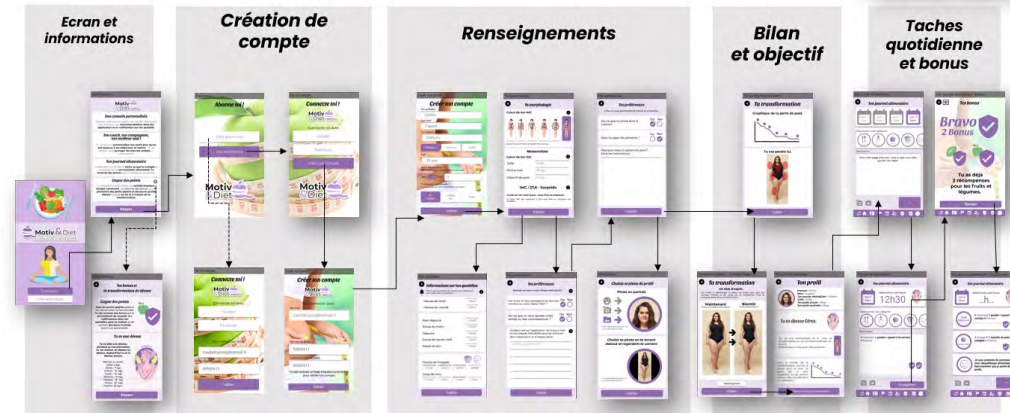
Réseau social (personnalisation)

LIVRABLE

Wireframe

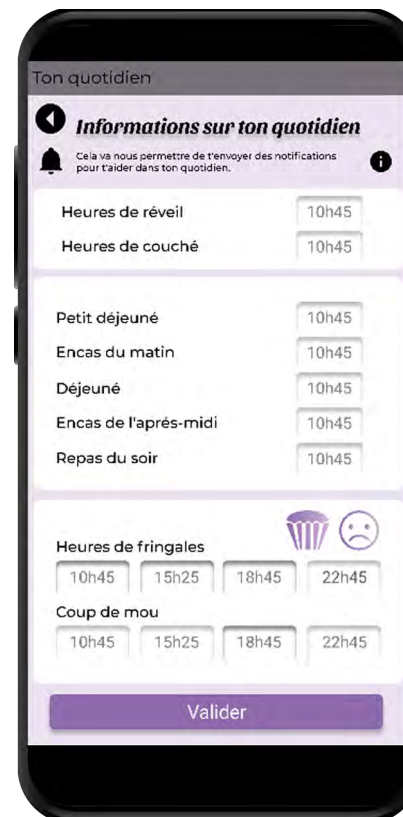


Userflow



✓ APPLICATION

Prototype





6

DÉFINIR LA DIRECTION À SUIVRE UNE APPLICATION MOBILE





TORINO, ITALIA, 1895



Commanditaire : Lavazza



Besoin client :
Élargir sa gamme de produits
autour du café.

MÉTHODOLOGIE :



Problématique

- Recherche sur l'existant
- Interviews : collecte de données auprès des utilisateurs cibles.



Application

- Prise en compte des retours
- Recommandation



Solution

- Synthèse des entretiens utilisateurs
- Personas
- Parcours utilisateur



PROBLÉMATIQUES

Diagramme d'affinité



Carte d'empathie

DIT

Eric G. : «Et le café au lait c'est mauvais ou pas finalement ?»
Commentaire vidéos Dr Jean-Michel Cohen

«J'aime le café pas de sucre !»
Extrait d'un article.
Nathalie Flouret : «Dire que cela me manquait le Croissant, les tartarons et les cafés ! Merci au boulot.»
@flouret.nathalie

«Je le mange crissant-gourmand. Accompagné d'un gâteau sec !»
Sucre sans sucre !»
Extrait d'un article.

«Nan c'est bien acide ^^»
J'avais le même soucis hier en mutant moins de café et ça coustait beaucoup plus vite !»
Extrait d'un article.

«Un café noir, sans sucre, sans crème, sans sirop bizarre ! Sinon pas de café !»
Extrait d'un article.

«Café léger avec du chocolat ou de la chantilly. A la viennoise !»
Raffine !»
Extrait d'un article.

«Je suis certain de ne pas contredire acide et amaranthe ! Moi même je suis en réflexion en ce moment car normalement quand ça coule doucement ça coule doucement (en général)»
Extrait d'un article.

PENSE

«c'est comme le luxe, plus c'est petit plus c'est chère»
Discord

«Je serais curieux d'essayer parce qu'obtenir la sensation d'un espresso avec seulement de la poudre de café.»
Discord

«J'adore le café, surtout le cappuccino ! Pas besoin de sucre pour moi. Starbucks Coffee, c'est la vie !»
Video Cyprien

«Un café et je suis réveillée !»
Facebook : Natacha

«En tout cas le marketing est réussi, leur revolution est communiquee partout»
Discord

FAIT

«Le Café ? Avant de manger !»

«Un verre d'eau avec mon café !»
Coffe-maniacque ! Puriste !»

«Je collectionne les mugs à café, pour choisir selon mon humeur !»

«Je le laisse refroidir mon café et je le bois frais ou presque !»

«Café infusé à froid»
Société associée Google Trends :
1 - Alcazar 100 pers
2 - Cofee 88 pers
3 - Ite-de-France 92 pers
4 - Ribou-Apée 91 pers
5 - Aquilaine 88 pers

«Café infusé à froid»
Société associée Google Trends :
1 - Café Bosson 100 pers
2 - Starbucks Entreprise 33 pers
3 - Recette de cuisine 33 pers

«Café comment le préparer»
comment faire café glacé comment faire café libre comment faire café italien

«Café pour femme enceinte»
comment faire café glacé comment faire café libre comment faire café italien

«Café comment doser»
comment le préparer

«Café quand on est malade»
comment on a la gastro comment quand on a le mal au ventre

RESSENT

«Dans mon cas c'est plus par habitude du petit rituel et la recherche de faire l'espresso parfait qui me plaît dans le café. Le goût aussi bien sur.»
Discord

«Vivement mon café après mangé.»
Facebook : Camille

«Après dans le journal, il y a un article qui parle de la santé et de l'impact du sucre sur la santé. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre.»

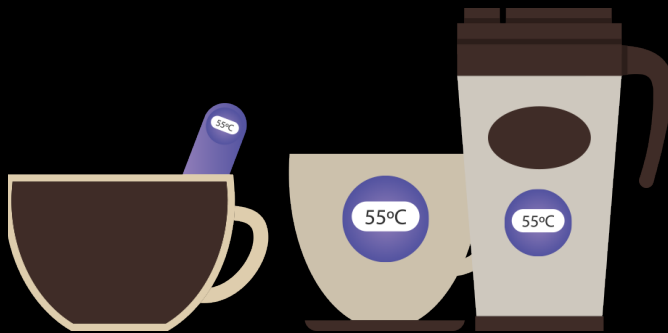
«Après dans le journal, il y a un article qui parle de la santé et de l'impact du sucre sur la santé. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre.»

«Après dans le journal, il y a un article qui parle de la santé et de l'impact du sucre sur la santé. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre.»

«Après dans le journal, il y a un article qui parle de la santé et de l'impact du sucre sur la santé. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre. Ça me fait réfléchir sur le fait de boire du café sans sucre.»

SOLUTION

Servir avec indicateur
de température



Kits pour les
premières fois
avec le café.

Café +
gâteau +
chocolat +
sucre

Application pour noter
la consommation de café





7

ATELIER DE CO-CONCEPTION





Commanditaire : SNCF



Besoin client :

Faciliter un atelier de co-conception.
Faire entrer les participants en empathie.

MÉTHODOLOGIE :



Problématique

→ Entretiens utilisateurs
→ Synthèse des entretiens utilisateurs



Solution

→ Personas
→ Parcours utilisateur
→ Synthèse des entretiens utilisateurs



Application

→ Recommandation





PROBLÉMATIQUES



Parcours utilisateurs : Aller au travail ou au lycée

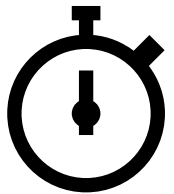
Emotions communes :

- Angoisse
- Stress
- Inquiétude
- Soulagement

Problèmes communs rencontrés :

- Les retards  **thème retenu**
- Affichages peu clairs
- Manque de places assises

Points principaux retenus par priorité :



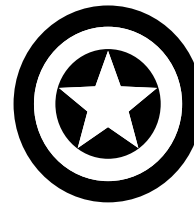
Être à l'heure



Ne pas changer
de train



Vol de matériel



Améliorer
la sécurité





SOLUTION



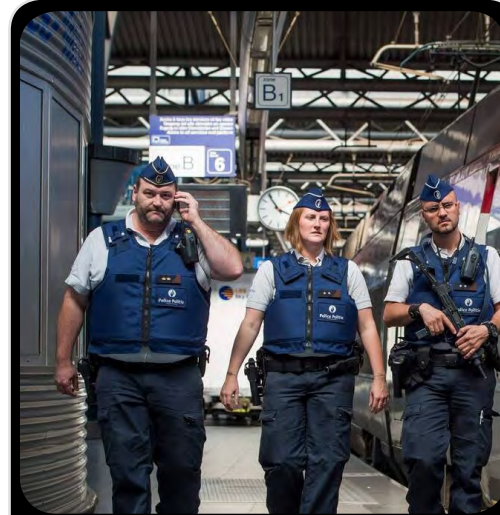
Priorité 1

Meilleure coordination
des équipes



Priorité 2

+ de conducteurs
de train



Priorité 3

Sécuriser le parc ferroviaire
et éviter les suicides



Penser en dehors de la boîte.

Trains volants



8

COMPRENDRE VOTRE AUDIENCE





Commanditaire : Groupe Lebhar.



Besoin client :
Comment améliorer la page d'accueil et la newsletter.

MÉTHODOLOGIE :

Problématique



→ Mise en place de métriques sur le site web et la newsletter avec Google Analytics et Sendinblue

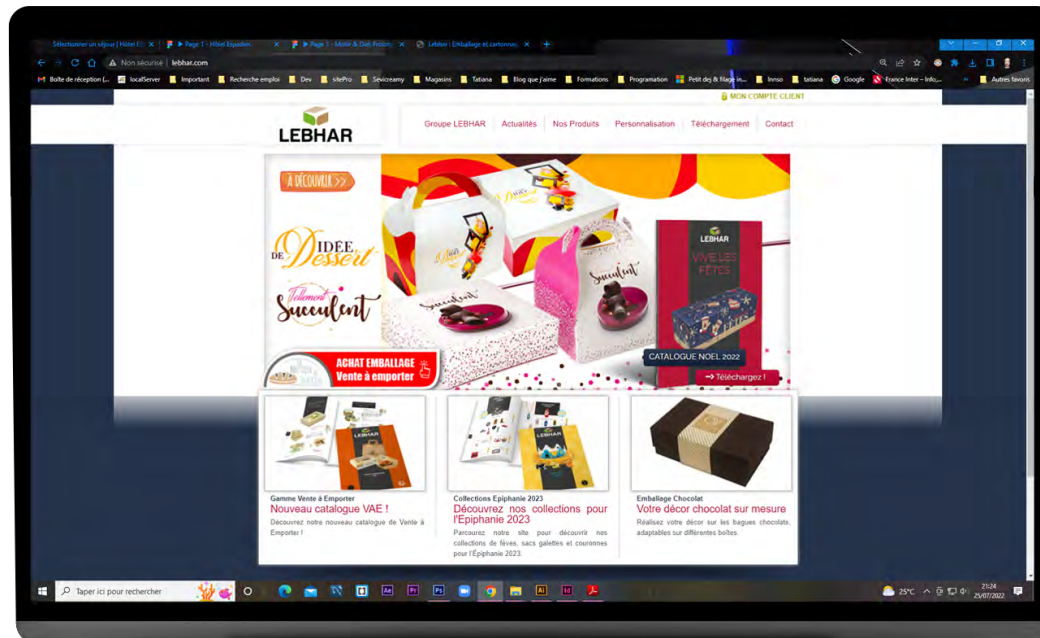


Solutions

→ Personas
→ Parcours utilisateur
→ Synthèse des entretiens utilisateurs

ÉTAT DES LIEUX

Site web



Newsletter



PROBLÉMATIQUES

Site web : Metrics du 31 mai 2020 au 31 mai 2021 - 1 an



Nombre de visites : 25 665 pers



Page contact : 44 951 pers
Taux de rebond 74%

Norme : 30%



Visiteur retournant sur le site web : 20%

Newsletters : Metrics du 31 mai 2020 au 31 mai 2021 - 1 an



Taux d'ouverture : 28%



Visite du site passant par le mail :
1 567 utilisateurs



Taux de désinscription :
0,32%

Norme : entre
0,1 et 0,3%

Site web :



Etat d'esprit de l'utilisateur

Pas d'outil mis en place.



Comportement des utilisateurs

Pas d'outil mis en place.



Rétention

Pas de recherche sur
la page d'accueil.



Engagement

Deux pages ont le même
contenu.

La newsletter :



Etat d'esprit de l'utilisateur

Comment connaître l'avis et la demande des clients ?



Engagement

Les liens renvoient à des liens sans rapport avec l'image d'origine.

SOLUTION

Recommandations site web :

Etat d'esprit



Ajouter un formulaire de satisfaction.

Comportement

Exemple : Plugin HOTJAR.

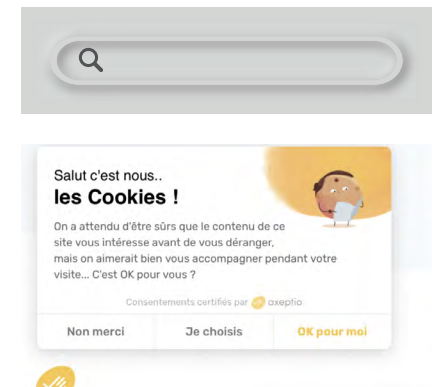


Rétention

- Module de recherche sur la page d'accueil.

- Mettre en place module de gestion des cookies obligatoire depuis le 1er avril 2021 (RGPD).

- Installer un certificat pour activer le protocole HTTPS.



Engagement

Fusionner les pages au contenu identique.

Recommandations de la newsletter :

comportement



- Nombre de clic dans les liens de la newsletters.
- Donner la parole aux clients (concours, sondage).



Engagement

- Utiliser le prénom dans vos mailings.
- Privilégier des liens vers le site.
- Rendre les images cliquables.





9

DÉFINIR UNE PROMESSE DE SERVICE





Commanditaire : Cordons Bleus
Ecole de cuisine



Besoin client :
Améliorer l'expérience des utilisateurs.



MÉTHODOLOGIE :



Problématique

- Canvas
- Service Blueprint
- Problématiques



Solution

- Recommandation de méthodologie

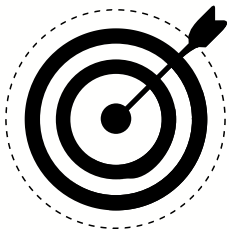
ÉTAT DES LIEUX

Missions et objectifs



Pourquoi ce projet est-il nécessaire ?

Pour développer l'activité de l'entreprise et répondre aux demandes de la clientèle grandissante.



Quels sont les objectifs secondaires ?

Établir des recommandations répondant à la demande des utilisateurs.

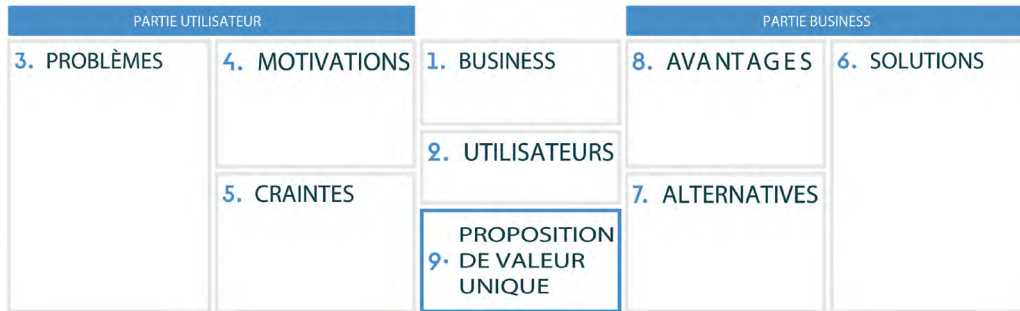


Description de la mission :

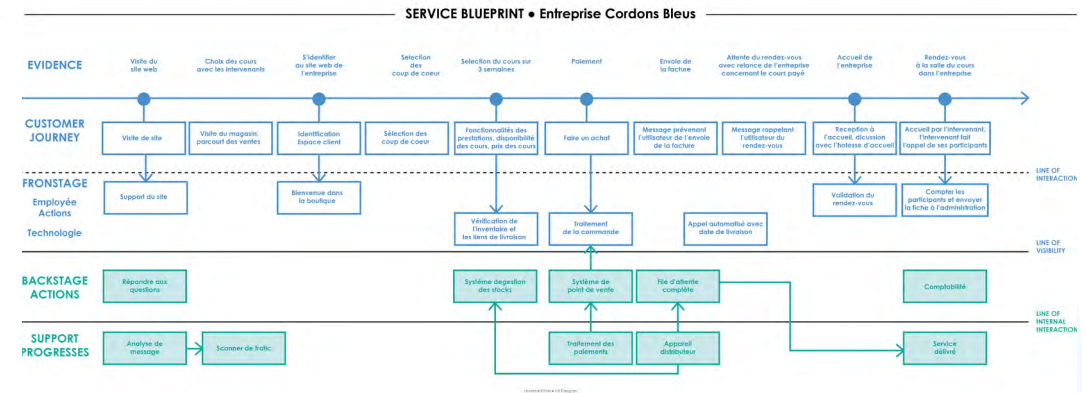
Identifier des nouveaux services à proposer.

DÉFINIR UNE PROMESSE DE SERVICE

Canvas (vue d'ensemble du projet)



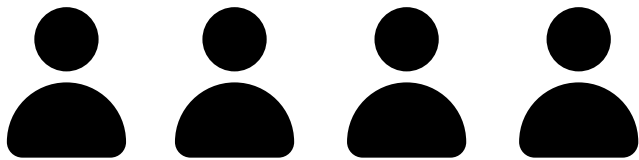
Service Blueprint (représentation des conséquences sur l'entreprise de l'activité du client)



PROBLEMATIQUE

Quelle problématique doit-il résoudre ?

Priorité 1



+ d'intervenants.

Priorité 2



Réserver plusieurs cours.

Priorité 3

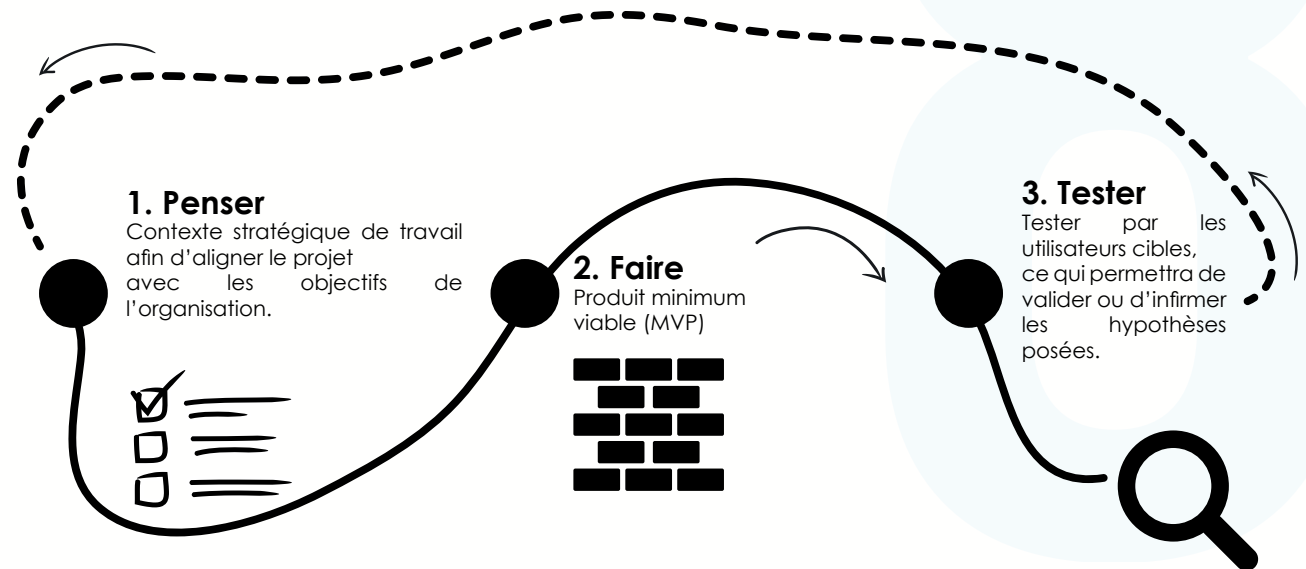


Moteur de recommandations.



Recommandation de méthodologie

Lean UX : méthode centrée sur un cycle de trois étapes, à itérer.



Avantages

- Diminuer le cycle de production (décisions rapides et efficaces)
- Cadrer le projet
- Prends en compte le feedback des clients
- Vision commune du projet entre les équipes et le client

Inconvénients

- Délais (décale la mise sur le marché)
- Investissement (salariés + temps)

Séverine Fillion

**UX / UI
DESIGNER**

PORTFOLIO