



LE PORTFOLIO

PROJETS, PARCOURS, POST-IT ET UN PETIT BONUS



Intro

Missions 3

La méthodologie en un dessin (si si) 40

Qui je suis pour vous parler de tout ça ? 43

Bonus 48

Missions



2023-2024



Ministère du Travail - CEJ



Contrat d'Engagement Jeune (CEJ)

Le Contrat d'Engagement Jeune, c'est un accompagnement personnalisé pour le retour à l'emploi des 16-25 ans. C'est aussi une application mobile et un logiciel web qui permettent les échanges entre bénéficiaires et conseillers.

Problème(s) utilisateur à résoudre

Comment engager davantage les bénéficiaires dans leur retour à l'emploi ? Comment rendre les actions reporting obligatoires moins contraignantes ?

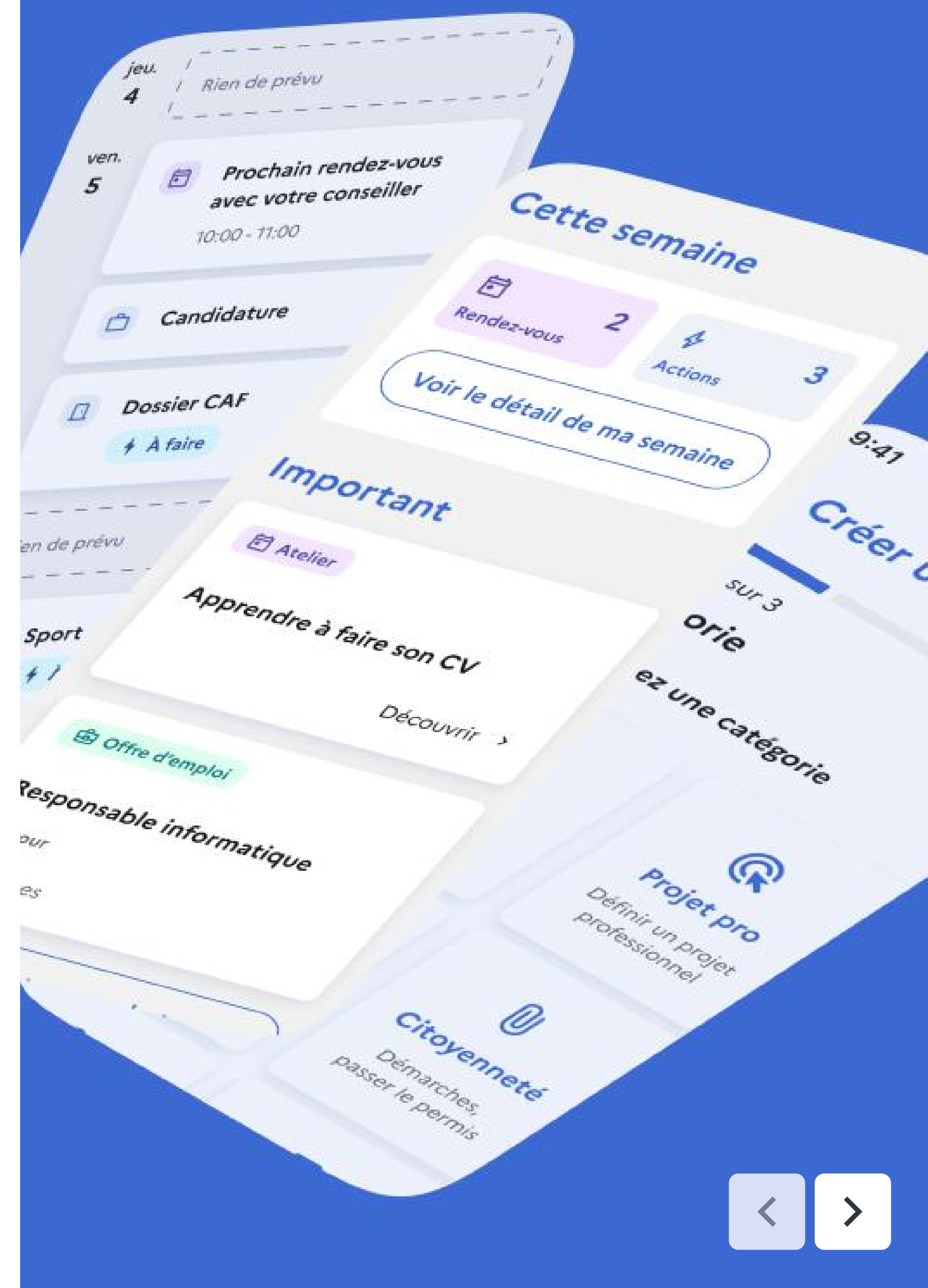
Comment faire gagner du temps aux conseillers dans leur gestion "administrative" pour qu'ils et elles puissent se concentrer sur la relation humaine avec leurs bénéficiaires, coeur de l'accompagnement ?

Mais aussi...

🗒 25 mois d'itérations en mode agile avec des conflits de vision produit.

📦 2 produits différents à faire évoluer en simultané (mais pas tout le temps).

👥 21 personnes à faire collaborer à distance : PM, PO, techs, designers, etc.



Méthodologie

Grâce à une équipe d’UX de **recherche**, nous bénéficions régulièrement d’enseignements et d’**axes d’amélioration [1]** sur le produit existant. Un **Design System [2]** existe aussi, basé en grande partie sur celui de l’État. Charge à l’équipe des designers produit de **prioriser ces retours, convaincre** de les ajouter au planning produit et **concevoir une solution élégante** !

1

L'application du CEJ / ... / Lama Center - Retours... / Centralisation des retours terrain - ...

Vous pouvez désormais modifier cette page. Modification

Type	Aa Intitulé
▼ À traiter 27 ... +	
Type	Aa Intitulé
Irritant	Les jeunes ne peuvent pas transmettre des documents à leur conseiller 2
Opportunité	Déclarer ses ressources sur l'application
Opportunité	Regrouper des actions similaires sous un évènement unique au moment de la qu
Opportunité	Valoriser les échanges de la messagerie sur i-milo
Opportunité	Permettre de visualiser sous forme d'agenda les actions et les rdv des jeunes et
Irritant	La recherche et le partage d'offres depuis l'application n'est pas valorisé sur i-m
Irritant	Les inscriptions en autonomie peuvent générer un travail de saisie / vérification s
Irritant	Les conseillers ne comprennent pas bien l'articulation entre la version desktop e
Opportunité	Rappel sur un message tant qu'il n'a pas été lu par le conseiller
Opportunité	Intégrer des ateliers à partir d'une liste déroulante de dates prédéfinies
Opportunité	Accéder à un historique des documents sur la messagerie
Opportunité	Synchroniser l'agenda structure de l'application avec l'outil l'inscription.com
Opportunité	Rendre visible "l'arborescence" du JRE aux jeunes
Opportunité	Ajouter un rayon sous le champ de saisie localisation dans la recherche d'événér
Opportunité	Envoyer un message dans le chat au clic sur le bouton "entrée" du clavier
Opportunité	Le jeune a accès plus facilement à la liste de ses RDV passés
Irritant	Les actions déjà qualifiées en SNP sont difficilement identifiables 1

lama
system

Prise en main

Fondamentaux

Composants

Contenu

Communication

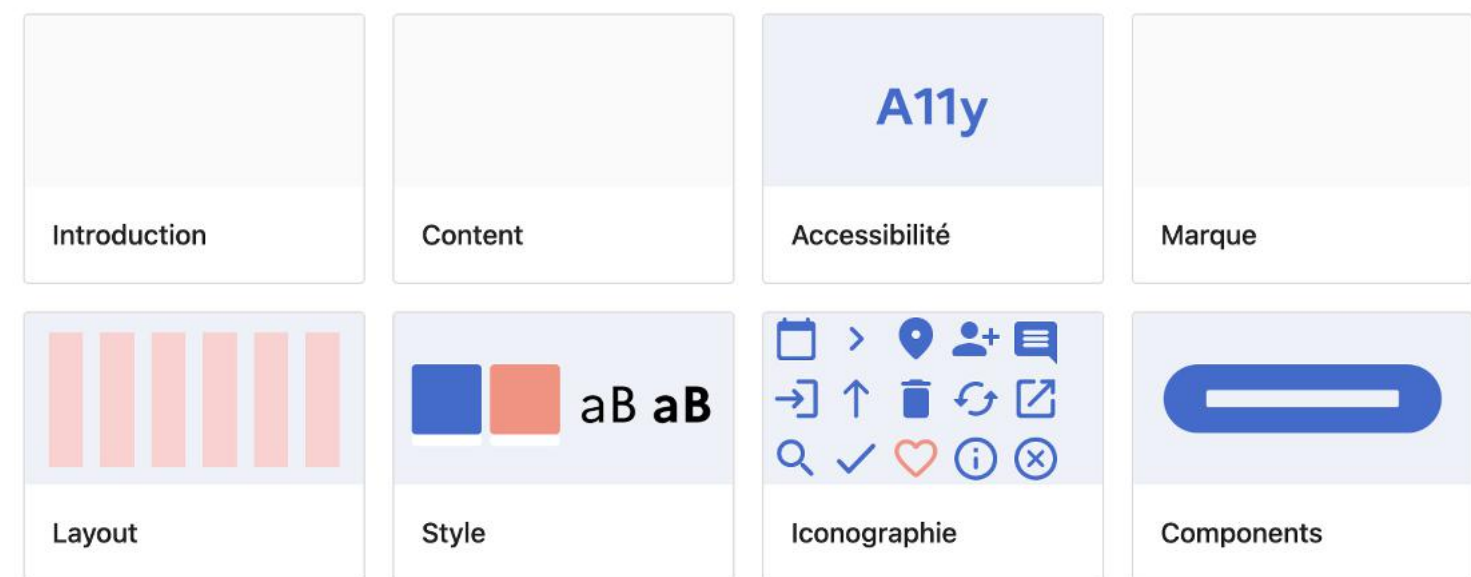
Search



Lama System

Styleguide updated 29 days ago

Nous avons comme ambition que notre design system soit accessible



Users P2	majoritaire	Une fois / session d'
Users P2	majoritaire	Une fois / session d'
Users P2	majoritaire	Une fois / session d'
Users P2	répandu	Une fois / session d'
Users P3	répandu	Moins d'une fois / se
Users P3	répandu	Moins d'une fois / se
Users P3	rare	Une fois / session d'
Users P3	rare	Moins d'une fois / se
Users P3	rare	Moins d'une fois / se
Users P3	rare	Moins d'une fois / se
Users P3	à qualifier	à qualifier
Users P3	à qualifier	à qualifier
Users P3	à qualifier	à qualifier
Users P3	à qualifier	à qualifier



Processus à fluidifier

En place depuis deux ans, l'équipe de production (designers, PO et développeurs) s'est progressivement agrandie et fait face à **plusieurs défis organisationnels et d'outillage**. Une partie de mon travail consistera à mettre à plat le processus de delivery, à **identifier les goulots d'étranglement** et à **outiller** designers et products owners pour **industrialiser** production et **décisions**.

Cela se traduira (entre autres) par un **passage à l'échelle** pour notre Design sSystem. En rationalisant et **mettant à jour nos composants [1]**, nous viendrons à bout d'une importante **dette design**, optimiserons la cohérence produit et améliorerons **l'accessibilité** en **5 mois**.



Ma source d'inspiration et plus belle découverte 2023 : *Du cauchemar à la beauté organisationnelle*, ou comment les équipes RATP ont réussi à ranger 1250 écrans ❤️

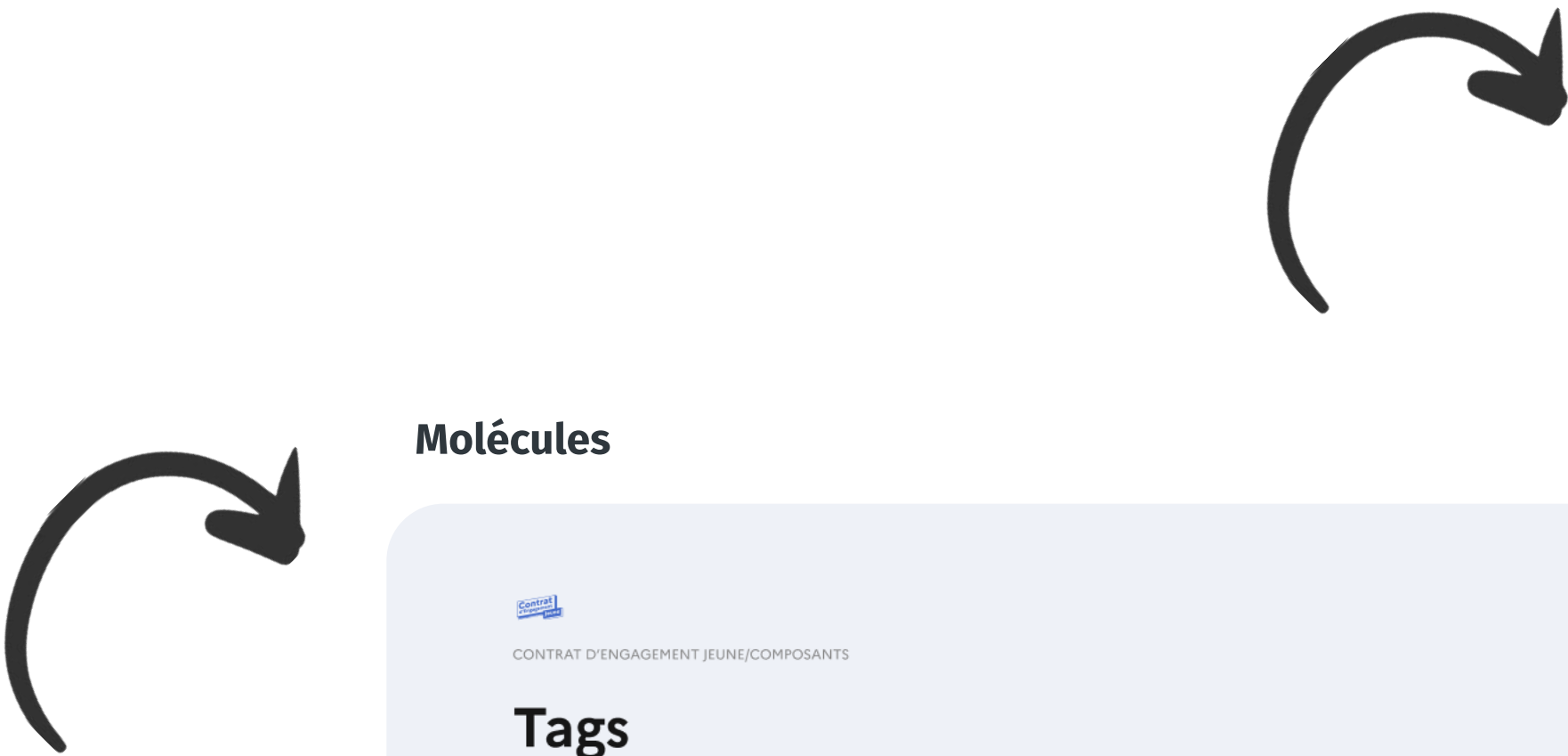
L'application du CEJ / ... / Tickets / CLEANER LE DS

1

ModifierRechercherDupliquer

composants.migration						
Priorité	Aa Nom	Emplacement Lama (old)	Emplacement Figma ...	État	Figma	
Next	📄 Accordion - Accordéon 3	Structure > Accordions	Component > Structure wel	Problem ⚡	✓	
Later	📄 Alert - alerte 1	Notification > Alert	Component > Alertes	Done		
Later	📄 Badge	Indicateurs > Badge	Component > Indicator	Relecture 👁	✓	
Now	📄 Bottom sheet 1	Dialog > Bottom sheet	Component > Modale > bot	In progress 🚧	✓	
Next	📄 Breadcrumb - Fil d'Ariane	Navigation > Breadcrumb	Components > Navigation v	Relecture 👁	✓	✓
Now	📄 Button - Bouton 1	Button	Component > Button	Relecture 👁	✓	✓
	📄 Calendar - Calendrier			In progress 🚧	✓	
Now	📄 Card - Cartes	Structure > Card (app mobile) Structure > Card	Component > Structure app	In progress 🚧	✓	
Now	📄 Checkbox - Case à cocher	Formulaires > Checkbox	Component > Formulaires	In progress 🚧	✓	
NOPE	📄 Counter - Compteur	Data visualisation > Counter	Component > Counter	To do 🕒		
Now	📄 Divider - Séparateur		→ Séparateurs	Relecture 👁	✓	✓
Now	📄 Header - En tête / Pied de page - Footer	Navigation > Header (app mobile + web app) Na	Component > Navigation w	Relecture 👁	✓	✓
Now	🔖 Icons - Icônes 2		Component > Icons Icones	In progress 🚧		
Now	🔖 Illustrations			In progress 🚧	✓	
Now	📄 Input - Champ de saisie 1	Formulaires	Component > Formulaires	In progress 🚧	✓	
Now	📄 Links - Liens 1	Navigation > Link (app mobile + web app (manq	Navigation web > Back_link	In progress 🚧	✓	
	📄 Messagerie 1			In progress 🚧		

Atomic Design System



Atomes

CONTRAT D'ENGAGEMENT JEUNE/COMPOSANTS

Couleurs primaires - Main colors

Desktop Mobile

primary

#366901

primary_darken

#274096

primary_lighten

#BEEF1F

primary_darken_strong

#17285A

Usages :

Titres

Liens

Atomes

Composants

Fondgrosd composants

Usages :

Titres composants

Fondgrosd composants

Usages :

Power Icons

Textes composants

Fondgrosd composants (parent)

Usages : BRSA ?

Chercher et documenter

Molécules

CONTRAT D'ENGAGEMENT JEUNE/COMPOSANTS

Tags

Desktop Mobile

Tags "section"

Suivi		Offres			
Aucun	Emploi	Alternance	Immersion	Service civi	
Label démarche	Offre d'emploi	Alternance	Immersion	Service civi	
Label démarche	Offre d'emploi	Alternance	Immersion	Service civi	
Label démarche	Offre d'emploi	Alternance	Immersion	Service civi	
Label démarche	Offre d'emploi	Alternance	Immersion	Service civi	
Label démarche	Offre d'emploi	Alternance	Immersion	Service civi	
Label démarche	Offre d'emploi	Alternance	Immersion	Service civi	

Organismes

CONTRAT D'ENGAGEMENT JEUNE/COMPOSANTS

Cards

Desktop Mobile

Cards sur la page d'accueil

Offre d'emploi

Titre de l'alerte sauvegardée

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Alternance

Titre de l'alerte sauvegardée

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Immersion

Titre de l'alerte sauvegardée

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Service civique

Titre de l'alerte sauvegardée

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Offre d'emploi

Titre de l'offre favorite

Nom de l'entreprise

Localisation

Label du lien >

Alternance

Titre de l'alternance favorite

Nom de l'entreprise

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Immersion

Titre de l'immersion favorite

Nom de l'entreprise

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Service civique

Titre du service civique favori

Nom de l'entreprise

Localisation (facultatif)

Label du lien >

Label rendez-vous

Titre du rendez-vous

Description texte_s pour apporter du complément, avec troncature automatique au bout de trois lignes...

JJ/MM/AAAA à 10h00

Label du lien >

Label événement

Titre de l'événement

Description texte_s pour apporter du complément, avec troncature automatique au bout de trois lignes...

JJ/MM/AAAA à 10h00

Label du lien >

Label événement

Titre de l'événement

Description texte_s pour apporter du complément, avec troncature automatique au bout de trois lignes...

JJ/MM/AAAA à 10h00

Label du lien >

Label événement

Titre de l'événement

Description texte_s pour apporter du complément, avec troncature automatique au bout de trois lignes...

JJ/MM/AAAA à 10h - 18h

Localisation

Label du lien >

Titre de

Description complém

automati

Initation d’un Content System

Suite à un **audit des contenus** et grâce à une solide documentation (guidelines, glossaire, tone of voice), nous avons standardisé le comportement de nombreux composants, toujours dans une volonté de **cohérence produit**.



COMPOSANTS

État vide

Ready

Overview

Web

Mobile

Usage

Le composant "État vide" indique à l'utilisateur ou l'utilisateur un contenu manquant ou inexistant.

Anatomie du composant

L'état vide se compose des élément suivants :

• une illustration (facultative), personnalisable

• un titre : concis, il renseigne la personne ou l'informe sur l'action attendue (obligatoire)

• une description : didactique et concise, elle apporte un complément d'information si le titre ne suffit pas (facultative)

• un ou plusieurs boutons CTA (facultatifs)

Anatomie du composant web

La taille du composant web permet :

• l'affichage de l'illustration ;

• la présence de deux boutons CTA (facultatifs).

Label bouton

Ressources

Notion

Messages états vides

Notion CEJ

 États vides new ...			
 Tag emplacement (old)	 Illustration ou icône	Aa Titre	 Description
Recherche d'offres (emploi alterna...	tune	Pour le moment, aucune offre ne correspond à vos critères.	Essayez d'élargir votre recherche en modifiant critères ou créez une al
Messagerie	forum	Commencez une conversation avec votre conseiller	Obtenez les information que vous recherchez en contactant directement votre conseiller.
MEE/Pôle Emploi MILO/Événements Onglet "Externe"	search	Découvrez des événements	Commencez votre recherche en remplissa les champs ci-dessus.
MILO/Événements Onglet "Ma mission Locale"	Event	Il n'y a pas encore d'évènement dans votre Mission locale.	Découvrez d'autres événements en cliquant "Externes" en haut de l'écran.
Favoris	search	Vous n'avez pas encore d'offre en favori.	Découvrez et sauvegar des offres d'emploi, alternance, immersion e service civique qui vous intéressent.
Mes alertes	search	Vous n'avez pas encore d'alerte sauvegardée.	Créez des alertes lors d vos recherches et recev les offres qui vous correspondent.
Home/Mes alertes	notifications_plein color accent_2	Créez des alertes lors de vos recherches et recevez les offres qui vous correspondent.	
Home/favoris	favorit_plein color color accent_2	Sauvegardez ici les offres qui vous intéressent.	

	Bénéficiaires
	Réaffectation
	Messagerie
	Aide
	Profil
	Déconnexion

Nom	Situation	Date de naissance	Nombre de messages	Action
Pugsley Bernard Gabriel	Scolarité	14h30	0	
Cens Adrien	Emploi	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	4	
Diallo Inaya	Contrat en Alternance	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	3	
Du François Pamina	Demandeur d'emploi	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	8	
Franco Julia	Emploi	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	22	
Groult Benoît	Tag situation	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	14	
Hugo Stéphanie	Tag situation	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	8	
Liu Lin	Tag situation		2	
Kim Claudia	Tag situation	Le JJ/MM/AAAA à HHhMM	0	

[illegible]

Bénéficiaires

Réaffectation

Messagerie

Aide

☐

Recherche avec un numéro d'offre Pôle emploi

Mots clés (Métier, code ROME)

Lieu de travail

Saisissez une ville ou un département

Type de contrat

☐ CDI

☐ CDD - intérim - saisonnier

☐ Autres

Voir moins de critères

Bonjour j'ai pris mon rendez-vous

Le 09/02/2022 à 14:59

Correspondant

Moi : D'ailleurs c'est bon j'ai pris mon rendez-vous.

Le 09/02/2022 à 14:59

Correspondant

Moi : D'ailleurs c'est bon j'ai pris mon rendez-vous.

Le 09/02/2022 à 14:59

2023



Ville de Paris Facil'Familles



Refonte du portail Facil'Familles

Facil'Familles, c'est LE service incontournable pour les familles parisiennes : inscription aux activités péri-scolaires, factures, crèche, tout ce qui touche à la vie et aux activités des enfants passe par là !

Problème(s) utilisateur à résoudre

Pour soulager la pression sur les agents en mairie, le portail Facil'Familles a besoin d'une refonte technique, ergonomique et graphique.

La difficulté principale repose dans la quantité de procédures à numériser : crèche, activités vacances, factures, chacune avec ses propres architectures techniques. Sans parler des mairies d'arrondissement à embarquer dans la numérisation !

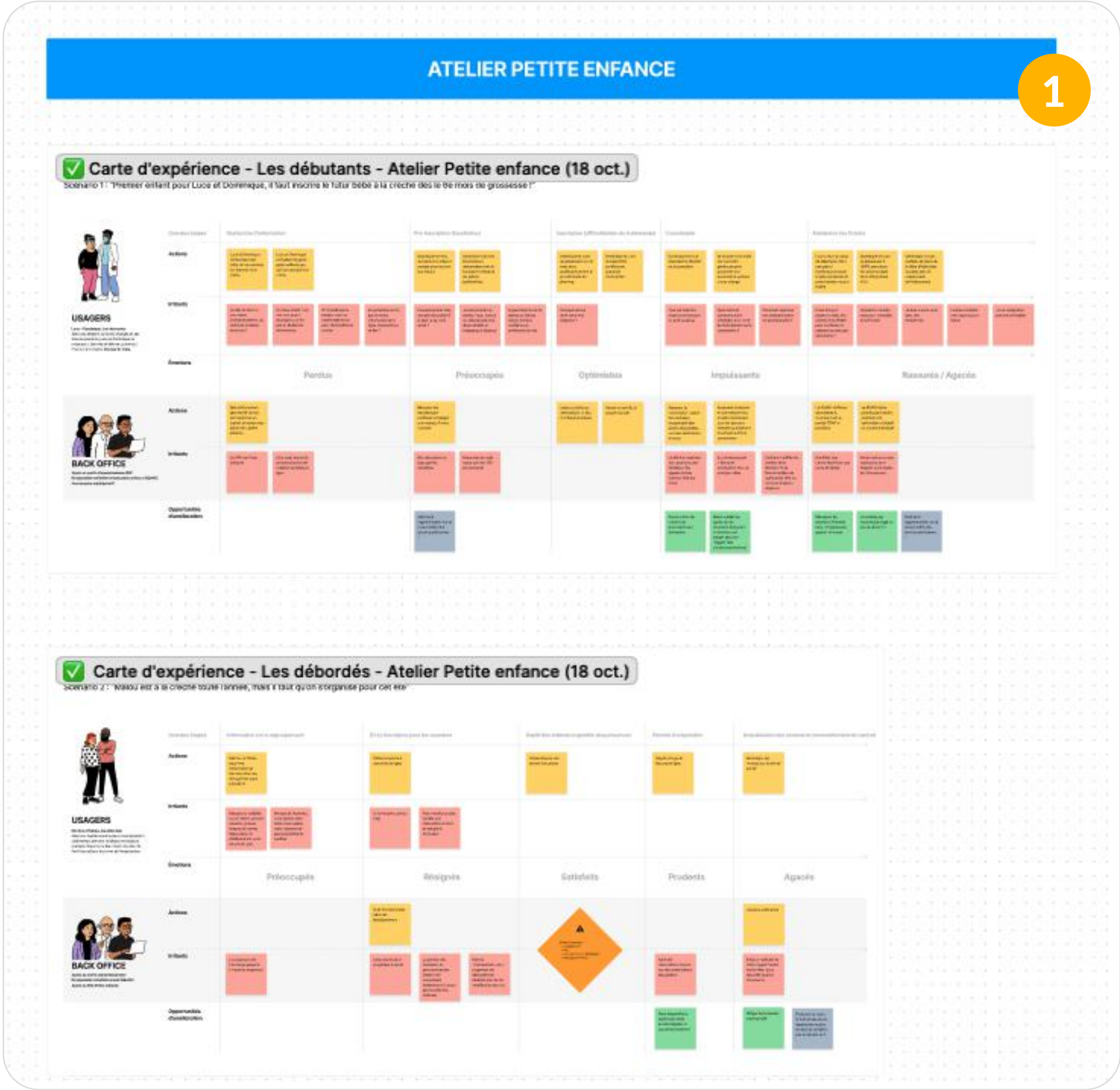
Mais aussi...

- 🗓 14 mois pour sortir le portail familles et l'interface de gestion (back office)
- 🔥 144 epics à découper, **prioriser** et concevoir.
- 👤 0 accès aux utilisateurs, mais beaucoup d'études socio-démographiques.



Méthodologie

Après une intense phase de cadrage et priorisation, la refonte du portail est découpée en **epics**, puis en **parcours** [1]. Nous portons un soin tout particulier à créer des **personas représentatifs de la diversité** des situations familiales parisiennes [2].



Conception de la plate-forme

Nous bénéficions d’un UI kit, d’un socle technique et d’un back-office pré-existants. Nous pouvons donc rapidement concevoir les parcours et les **formulaires [1-2]**. La difficulté résidera tout le long de la conception dans la prise en compte de toutes les **situations familiales atypiques**, habituellement traitées par les agents en mairie, au cas par cas.

PARIS

Demande de place en crèche

Luce Michel

Revenir à l'accueil

✓

Début de ma démarche

Modifier

Arrondissement de domicile

T2e arrondissement

Votre enfant est :

à naître

2

Mes informations

Informations personnelles

Vos données d'identité ont été récupérées automatiquement depuis FranceConnect via Mon Paris.

Nom de naissance*

Michel

Nom d'usage

Michel-Cavanna

Votre nom d'usage a été récupéré et peut être modifié uniquement depuis votre [compte Mon Paris](#)

Prénoms*

Luce Giuseppa Anna

1

2

Demande de place en crèche

Revenir à l'accueil

✓

Début de ma démarche

Modifier

Arrondissement de domicile

T2e arrondissement

Votre enfant est :

à naître

✓

Mes informations

Modifier

Nom de naissance

Cavanna

Nom d'usage

Cavanna-Michel

Prénom(s)

Luce Giuseppa Anna

Date de naissance

24/03/1991

Adresse électronique

lugeg@monmail.com

Téléphone

06 78 91 43 62

Adresse de domicile

42 allée des Cèrasiers, 75012 Paris, France

Complément d'adresse

Bâtiment C

✓

Deuxième responsable légal

Modifier

Nom de naissance

Michel

Nom d'usage

-

Prénom(s)

Dominique Fred

Date de naissance

04/12/1987

Adresse électronique

dominique@monmail.com

Téléphone

06 67 45 39 04

✓

Deuxième responsable légal

Modifier

Date de naissance prévue

01/04/2023

Besoin d'accueil

À temps plein

Date d'entrée souhaitée

01/09/2023

4

Pièces justificatives

Mes documents

Pièce d'identité*

Grâce à votre connexion par FranceConnect, vous n'avez pas besoin de fournir votre pièce d'identité.

Justificatif de domicile*

Document attendu : facture de téléphone ou adf de mois de trois mois, pdf, png ou jpeg. Poids maximum autorisé : 2 Mo

↑

GLISSEZ VOS DOCUMENTS ICI

OU RECHERCHER

2023



Ministère de la Justice



Audit ergonomique de la Procédure Pénale Numérique (PPN)

La PPN est un projet interministériel. Son ambition : faciliter la collaboration de l'ensemble des acteurs de la chaîne pénale en dématérialisant autant que possible les différentes étapes de la procédure.

Problème(s) utilisateur à résoudre

Comment faciliter la numérisation et la transmission des procédures entre le ministère de l'Intérieur et des Outre-mer et le ministère de la Justice, voire même au sein du ministère lui-même ?

Outre le papier, les agents sont équipés d'une suite d'outils à faire communiquer techniquement et à mettre à jour le plus rapidement possible.

Nous sommes missionnés pour interroger les greffiers beta-testeurs sur leur usage de la Procédure Pénale Numérique, mais aussi pour mener un audit ergonomique des outils développés et proposer des pistes d'amélioration.



Méthodologie

Plusieurs entretiens permettent d’identifier les points de friction. Nous y adjoignons une **grille d’audit UX [1]**.
Appliquant les bonnes pratiques **d’assurance qualité web d’Opquast**, celle-ci est construite à partir d’éléments concrets et vérifiables, issus des **heuristiques de Norman & Nielsen**, de Bastien et Scapin, auxquelles nous ajoutons des recommandations **d’accessibilité** et **d’éco-conception**.

1							
🔗 1. Navigation ✎ 2. Contenus 🎨 3. Design visuel 📄 4. Structure des pages 🔗 5. Formulaires 📞 6. Contacts ? 7. Aides et erreurs							
📄 URLs auditées	🌟 Avancement	💖 Bonne pratique	💡 Évaluation UX	🎯 Impact	🔥 Priorité	# Domaines concernés	
https://www.interaction-design.org/	● Vérifié	📄 Le site est intégralement utilisable au clavier	Bloquant	Fort	■■■■■■■	Accessibilité	
https://www.interaction-design.org/lite	● Vérifié	📄 La navigation permet d’accéder à toutes les parties du site	Améliorable	Fort	■■■■□□□	Usabilité	
	● Vérifié	📄 Le plan du site est disponible depuis chaque page	Bloquant	Fort	■■■■■■■	Usabilité	Accessibilité
	● Vérifié	📄 La page de résultats de recherche indique le nombre de résultats, le nombre de pages et le nombre de r	Gênant	Fort	■■■■■■□	Usabilité	Inclusivité
https://www.interaction-design.org/	● Vérifié	📄 Le défilement est une action de l’utilisateur, et pas automatique	Gênant	Faible	■■■■□□□	Usabilité	Sobriété
Impossible d’avoir une URL	● Non-traité	📄 L’aide contextuelle est présentée de manière cohérente sur l’ensemble du produit			← Remplis Évaluation UX et Impact	Usabilité	Accessibilité
	● Vérifié	📄 Il est possible de revenir à la page d’accueil depuis toutes les pages	Bien réalisé	Faible	■□□□□□	Usabilité	Accessibilité
	● Vérifié	📄 La page de résultats de recherche permet de relancer une recherche	Gênant	Fort	■■■■■■□	Usabilité	
	● Vérifié	📄 L’utilisateur n’est jamais dans une impasse	Neutre	Faible	■■■□□□□	Usabilité	
	● Vérifié	📄 La navigation au clavier s’effectue dans un ordre prévisible	Bloquant	Fort	■■■■■■■	Accessibilité	
	● Vérifié	📄 Le focus clavier n’est ni supprimé ni masqué	Améliorable	Modéré	■■■□□□□	Accessibilité	
https://www.interaction-design.org/abi	● Vérifié	📄 Les conditions générales (vente, utilisation) sont accessibles depuis toutes les pages du site	Bien réalisé	Fort	■■■□□□□	Usabilité	Accessibilité
	● Non-traité	📄 Les fonctionnalités sont le reflet des besoins des utilisateurs			← Remplis Évaluation UX et Impact	Usabilité	
	● Vérifié	📄 Le contenu reste lisible même en zoomant	Améliorable	Fort	■■■■□□□	Accessibilité	
	● Vérifié	📄 Les parcours sont cohérents	Bien réalisé	Faible	■□□□□□	Usabilité	
	● Vérifié	📄 Le chemin critique (achat, abonnement) est clair, sans distraction sur le parcours.	Bien réalisé	Faible	■□□□□□	Usabilité	
	● Vérifié	📄 L’interface de recherche est située là où les utilisateurs s’attendent à la trouver (en haut à droite de la p	Bien réalisé	Modéré	■□□□□□	Usabilité	

Pour des raisons de confidentialité, il s’agit ici uniquement d’un exemple. [Template disponible en téléchargement libre.](#)

Cartographie de l'expérience greffier

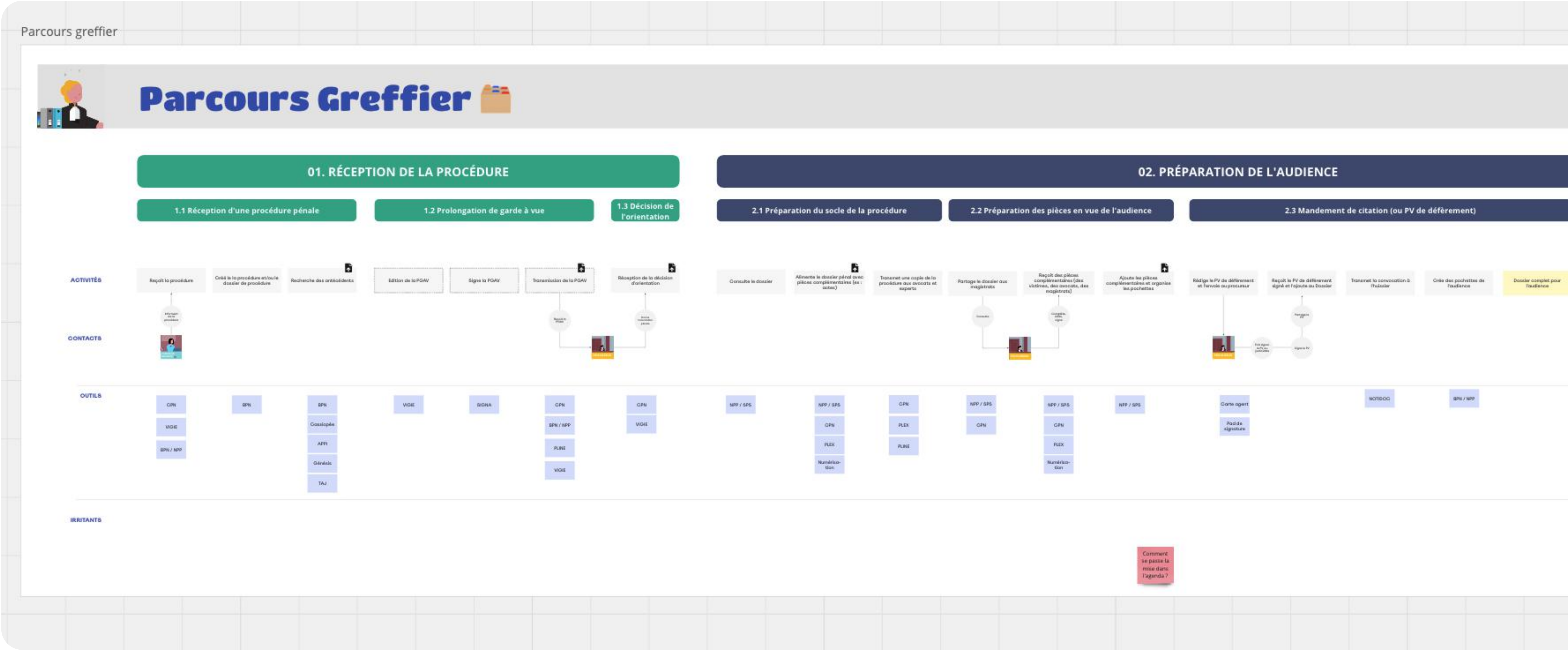
Bonus

Qui suis-je ?

Méthodo

Missions

Intro



2023



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire



Connaissance des énergies renouvelables

Ecolab et la région Grand Est ont un ambitieux projet : construire un tableau de suivi des installations éoliennes, solaires et des méthaniseurs, pour mieux orienter les porteurs de projet et les collectivités dans leur développement d'énergies renouvelables.

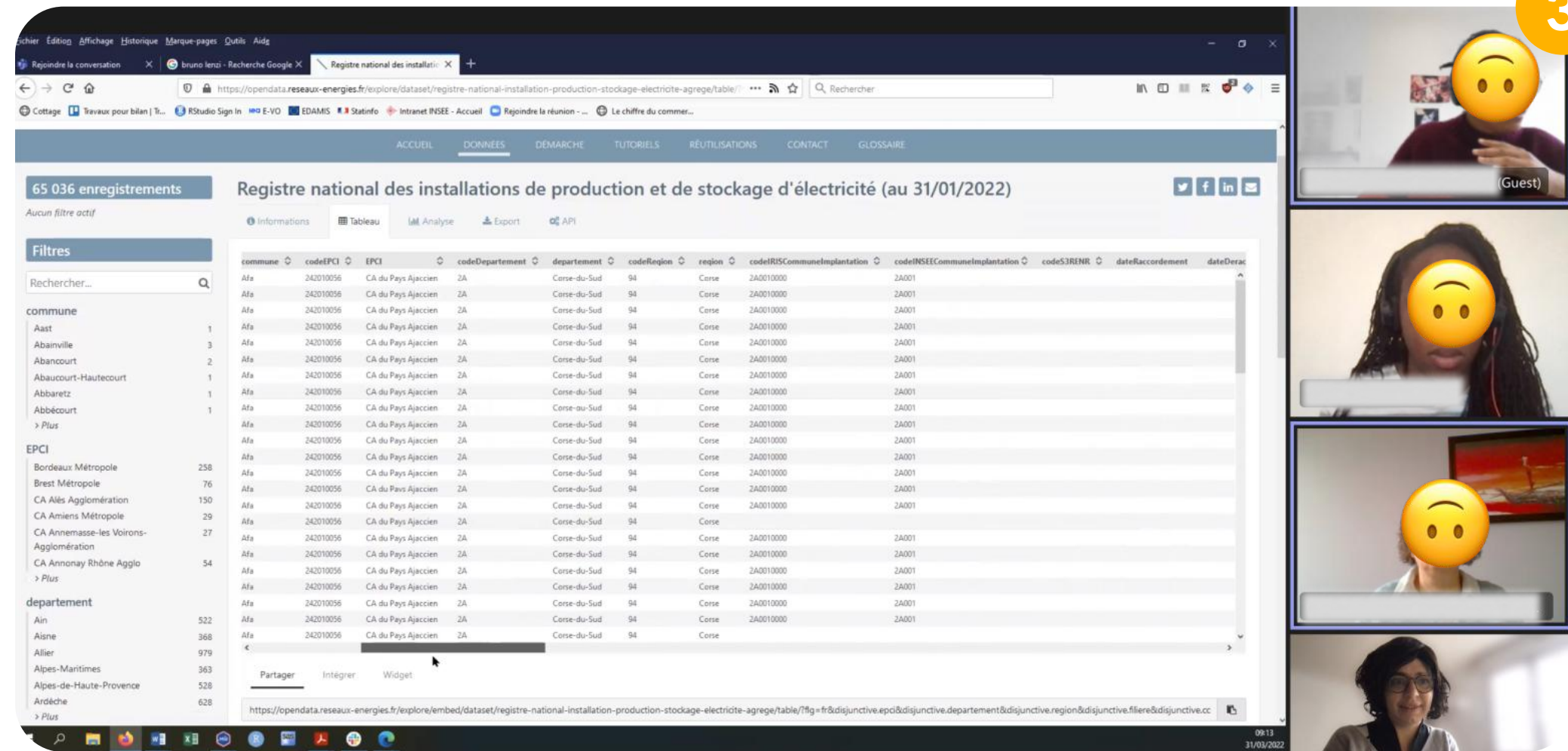
Problème(s) utilisateur à résoudre

Un seul enjeu pour ce projet : la donnée et sa représentation.

Les agents des services de l'État consultent quotidiennement jusqu'à 15 sites différents pour établir un état des lieux des énergies renouvelables sur leur territoire. C'est chronophage, compliqué et source de nombreuses erreurs du fait de la diversité des sources consultées.

Il faudra donc construire une "méta" base fiable et utilisable à laquelle les agents pourront accéder facilement.



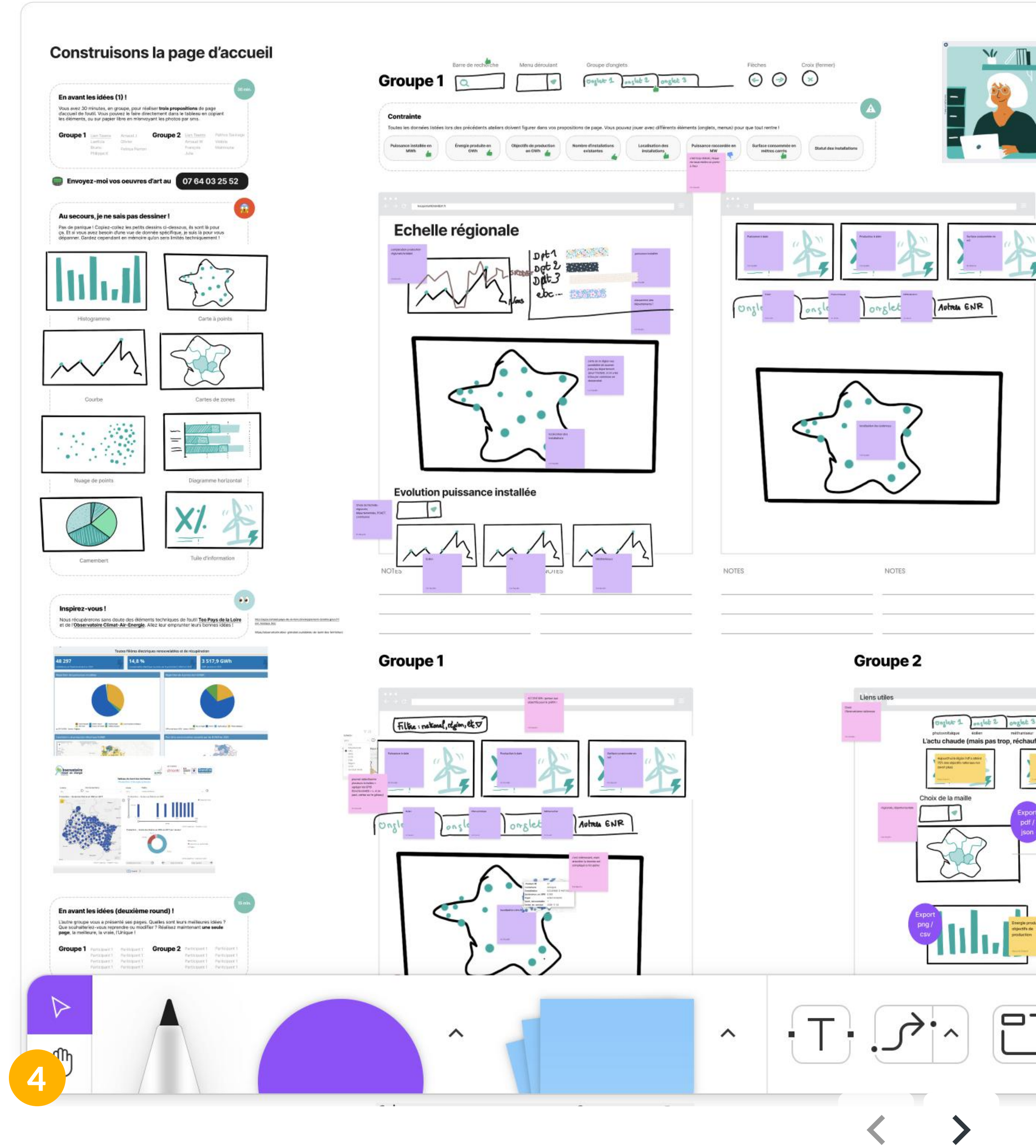


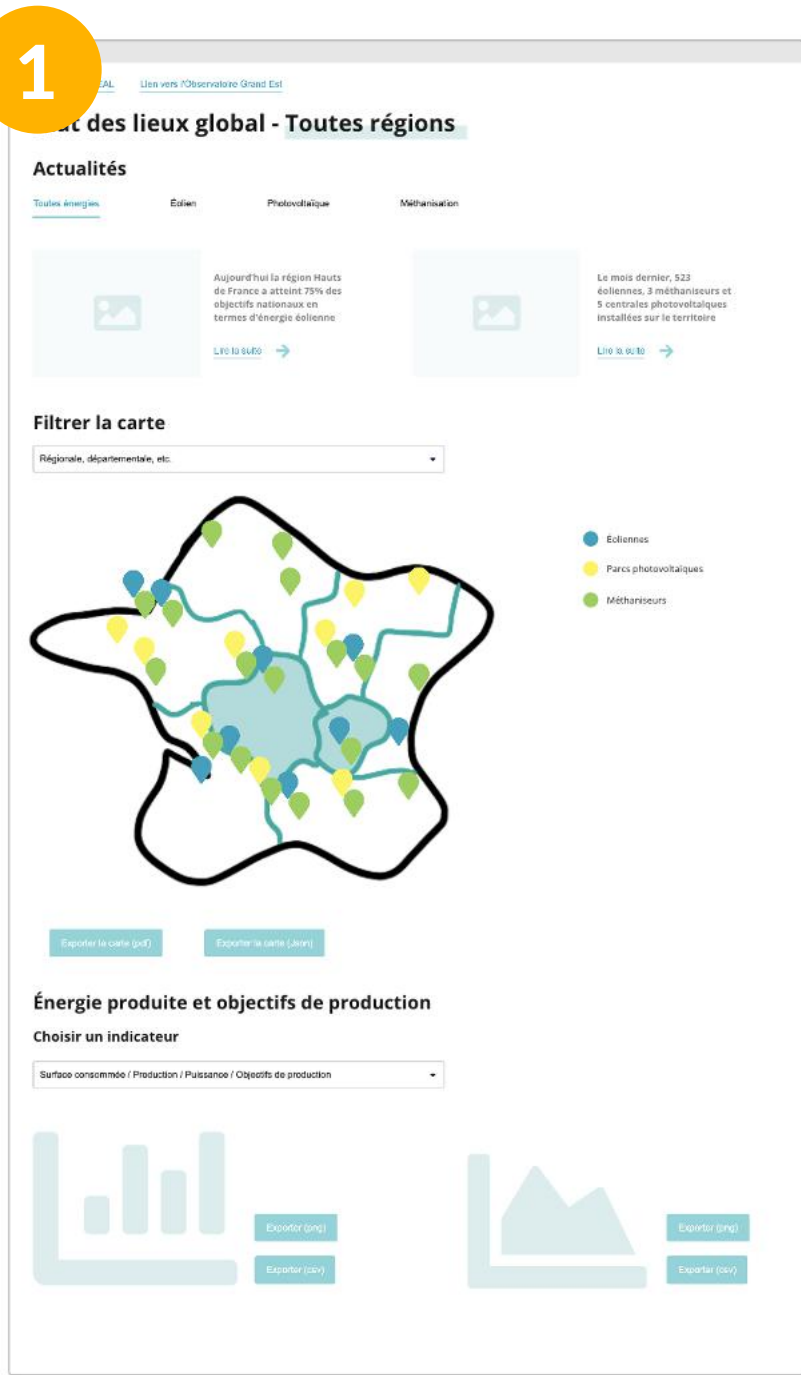
Méthodologie

Plusieurs **entretiens [1]** permettent d'identifier les **données existantes [3]**, ainsi que deux **personas [2]**.

Trois **ateliers de sketching [4]** seront ensuite dédiés aux détails du besoin en matière de données, puis à leur mise en forme.

Pour pallier aux difficultés d'un atelier en distanciel, des vignettes de représentation de données ont été préparées en amont.

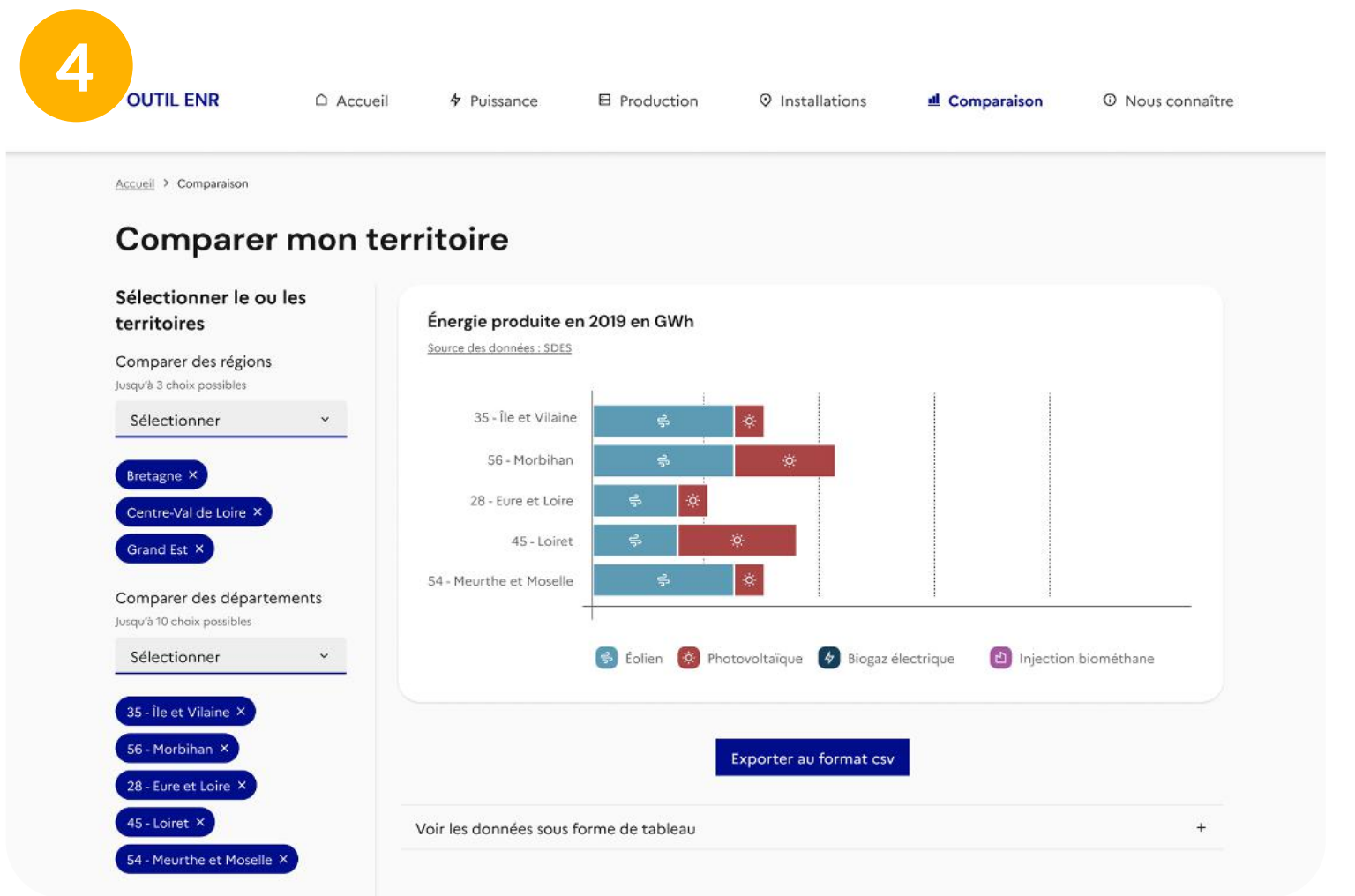
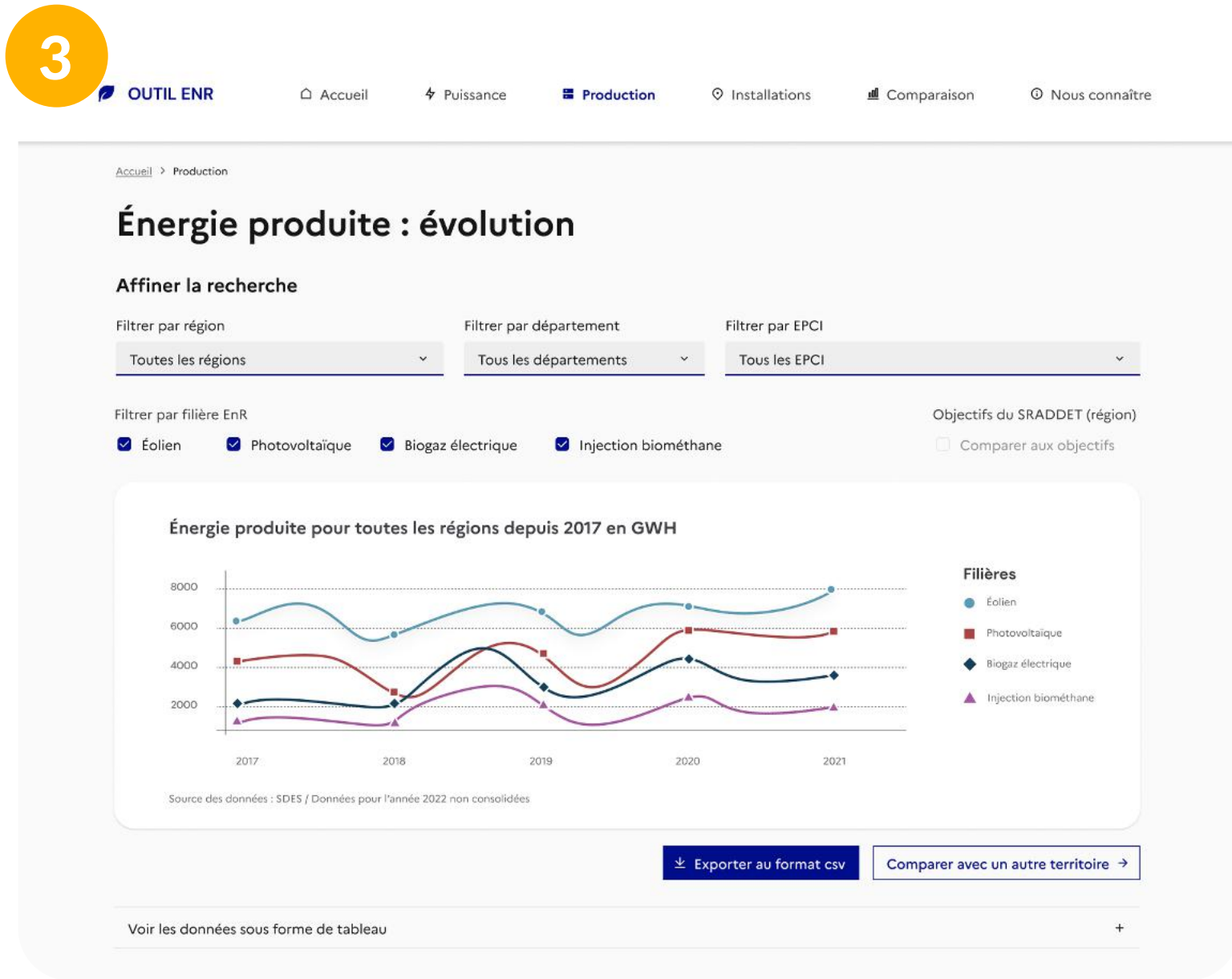
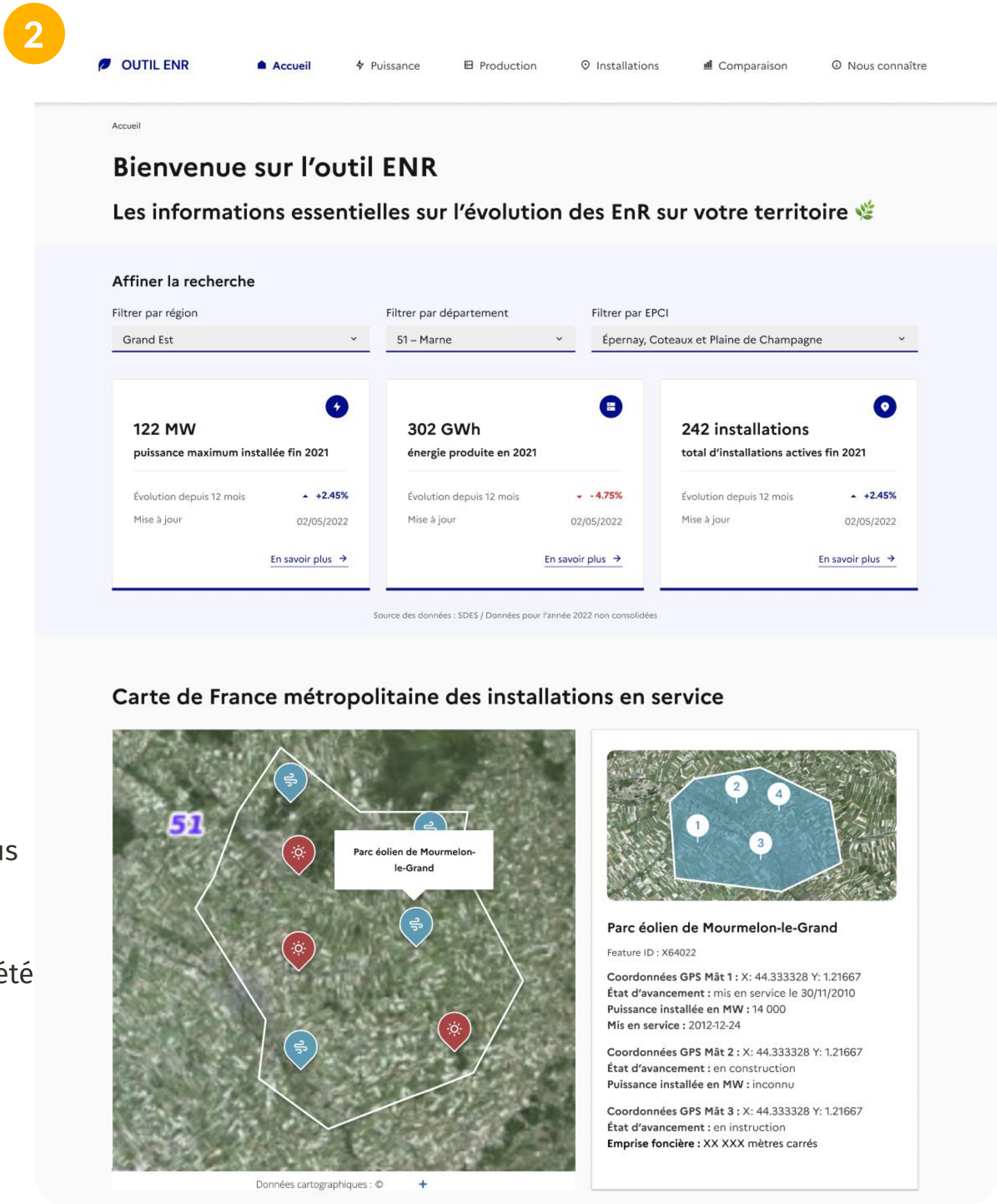




Conception de la plate-forme

Les solutions issues de l'atelier de sketching sont ensuite formalisées sous formes de **wireframes [1]**, puis de **prototypes HD [2]** pour une première session de tests. Un soin particulier a été porté à **l'accessibilité du produit**, notamment sur la représentation des données [3-4].

La deuxième itération utilise complètement les composants du **Système de Design de l'État**.



2019-2022



Ministère de l'Intérieur Gendarmerie nationale



Recrutement à la Gendarmerie nationale

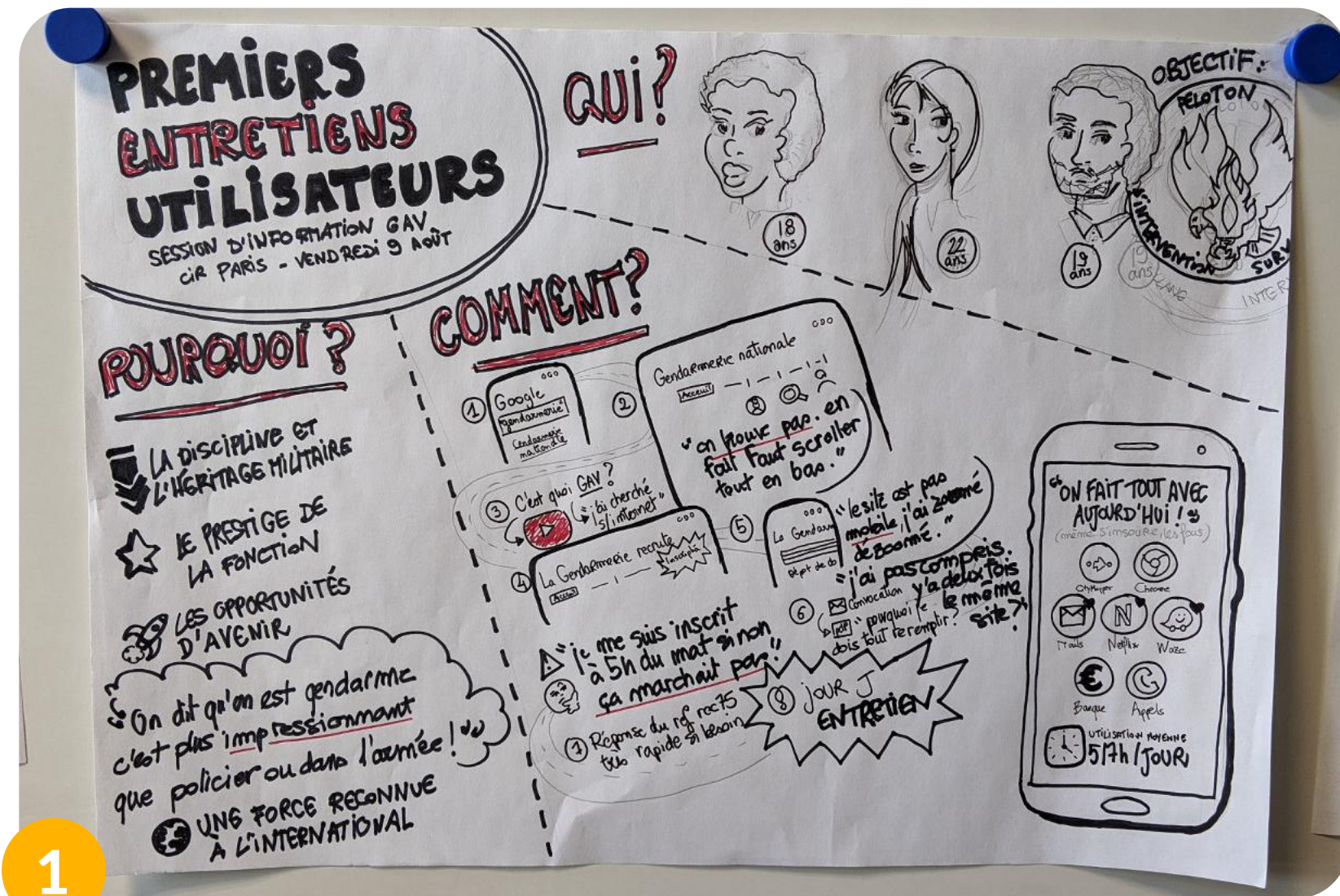
La site de recrutement de la gendarmerie accueille deux millions de visiteurs par an. Or, seules 70 000 démarches sur 180 000 sont finalisées. Candidats perdus, bouton d'inscription caché, difficultés à trouver un interlocuteur, le dispositif a besoin d'un coup de frais !

Problème(s) utilisateur à résoudre

Le process de recrutement concerne plusieurs dizaines de concours et la synchronisation de cinq services différents. Premier challenge, casser les silos pour construire l'équipe transverse dont le projet a besoin ! C'est par le biais de plusieurs ateliers que nous venons à bout de la réunionite aigüe et parvenons à constuire des ponts entre des acteurs qui n'ont ordinairement pas le temps de se parler.

Jusqu'alors inconnu en Gendarmerie, le Design Thinking permet aux personnels d'expérimenter *"une autre façon de penser"* dont ils et elles comprennent rapidement la force : adoptant une posture intrapreneuriale, nous challengeons le périmètre pour avoir rapidement une vue systémique du problème à résoudre et embarquer tous les interlocuteurs dans le projet.





1



Gendarme Adjoint Volontaire, c'est bénévole, comme les pompiers volontaires ?

Pourquoi vous dites « soldes » et pas « salaire » ? C'est pas pareil ?

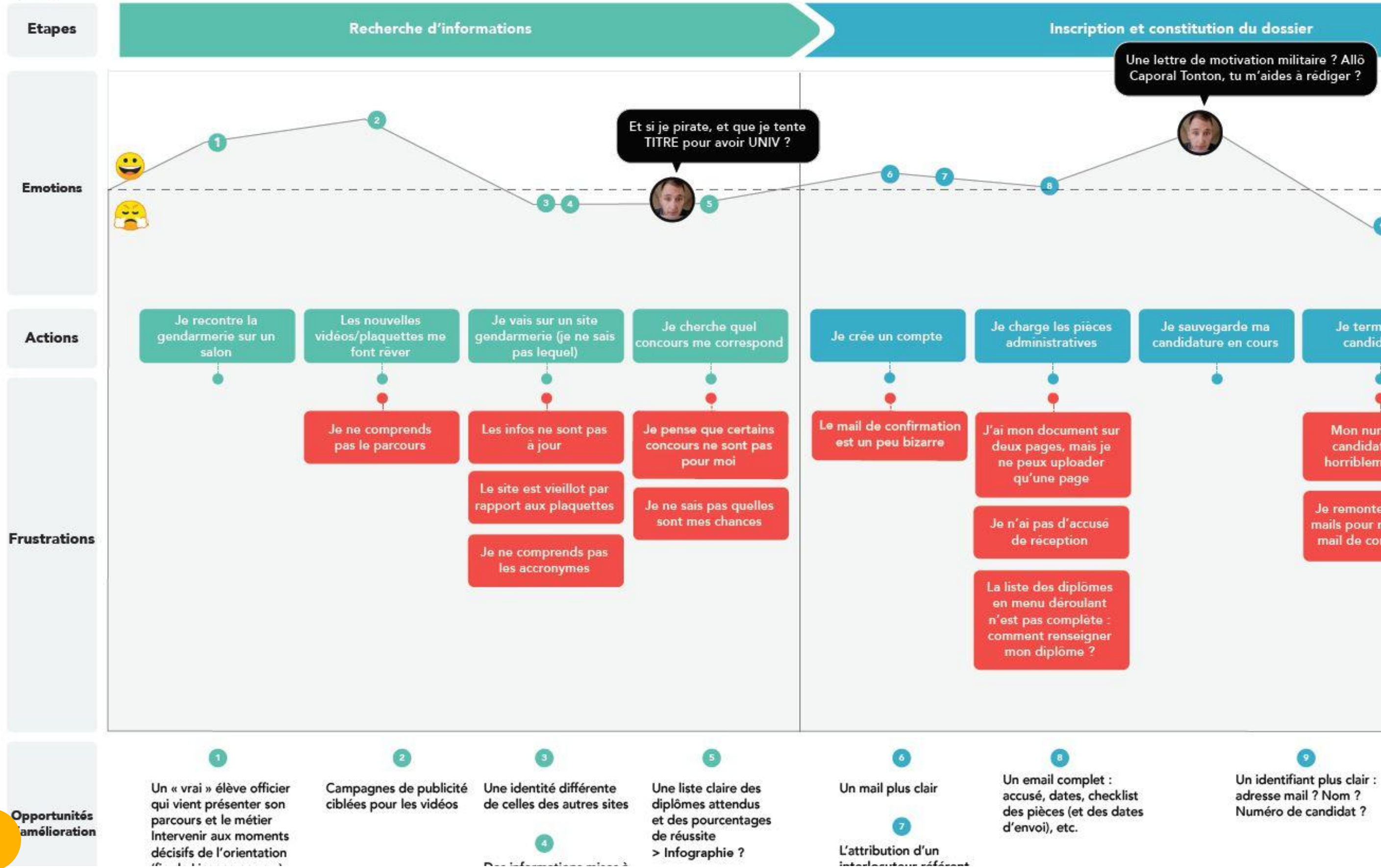
Le site est kafkaïen*.

*oui, ceux-là venaient d'Assas ;-)

3



Cartographie de l'expérience v.2
Le parcours de Maxime, candidat officier (Univ, Titre et OSC-E)



2

La phase exploratoire côté candidat

Après plusieurs **entretiens utilisateurs**, une première synthèse sous forme de **sketchnote** [1] fait son petit effet (“*waouh ! tu sais dessiner !*”). Elle permet de présenter par morceaux plus ou moins digests **l'expérience de candidature** [2] d'un des personas. Un bon moyen de faire découvrir aux gendarmes les irritants dans le parcours, les envies et de faire remonter quelques **verbatim** [3] surprenants.



Compréhension des problèmes métier

Rejoindre la Gendarmerie nationale, c'est compliqué : pas moins de **19 concours** ! Pour **cartographier** les problématiques des bureaux recrutement, nous organisons plusieurs **ateliers experience map**.

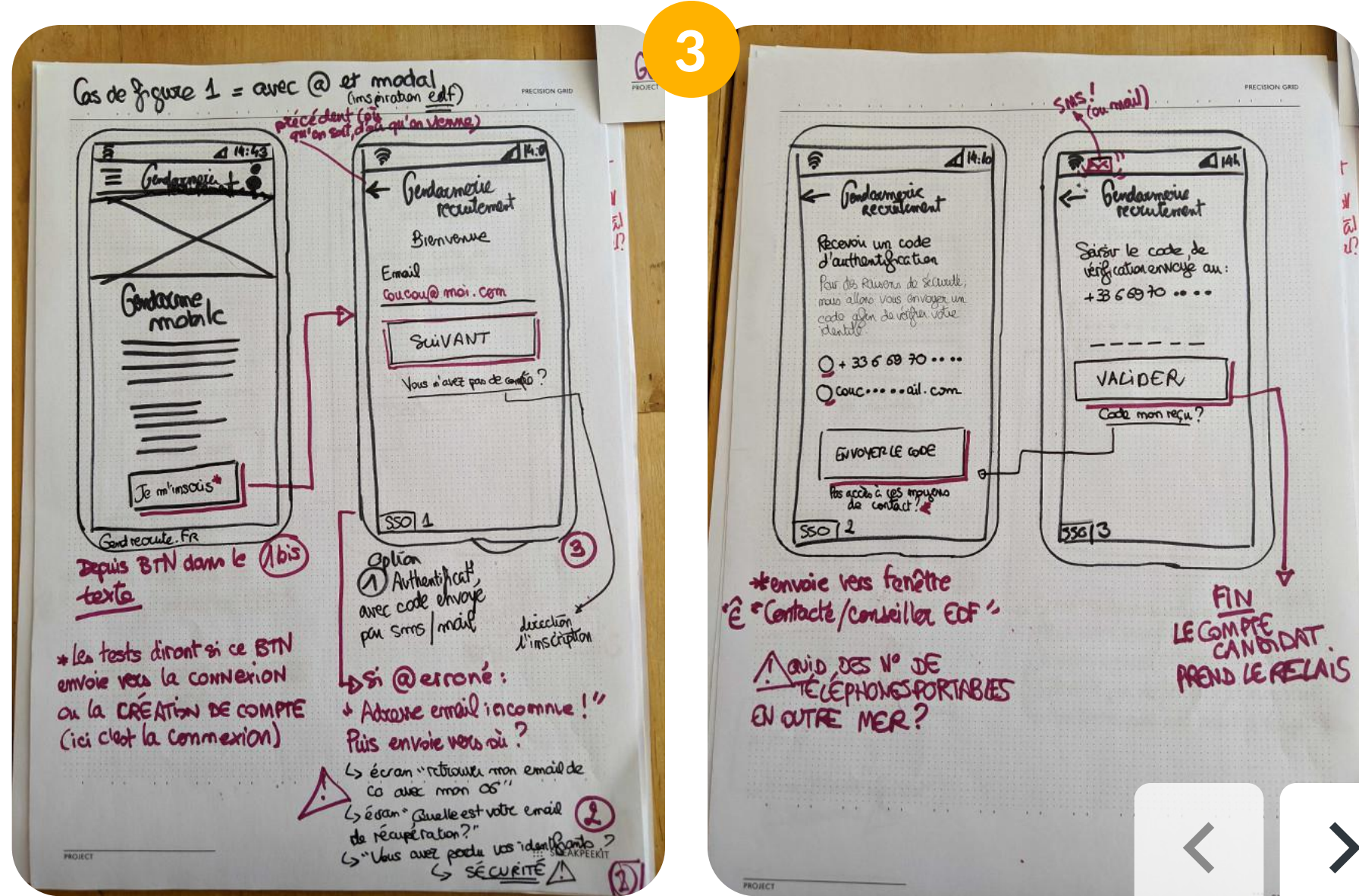
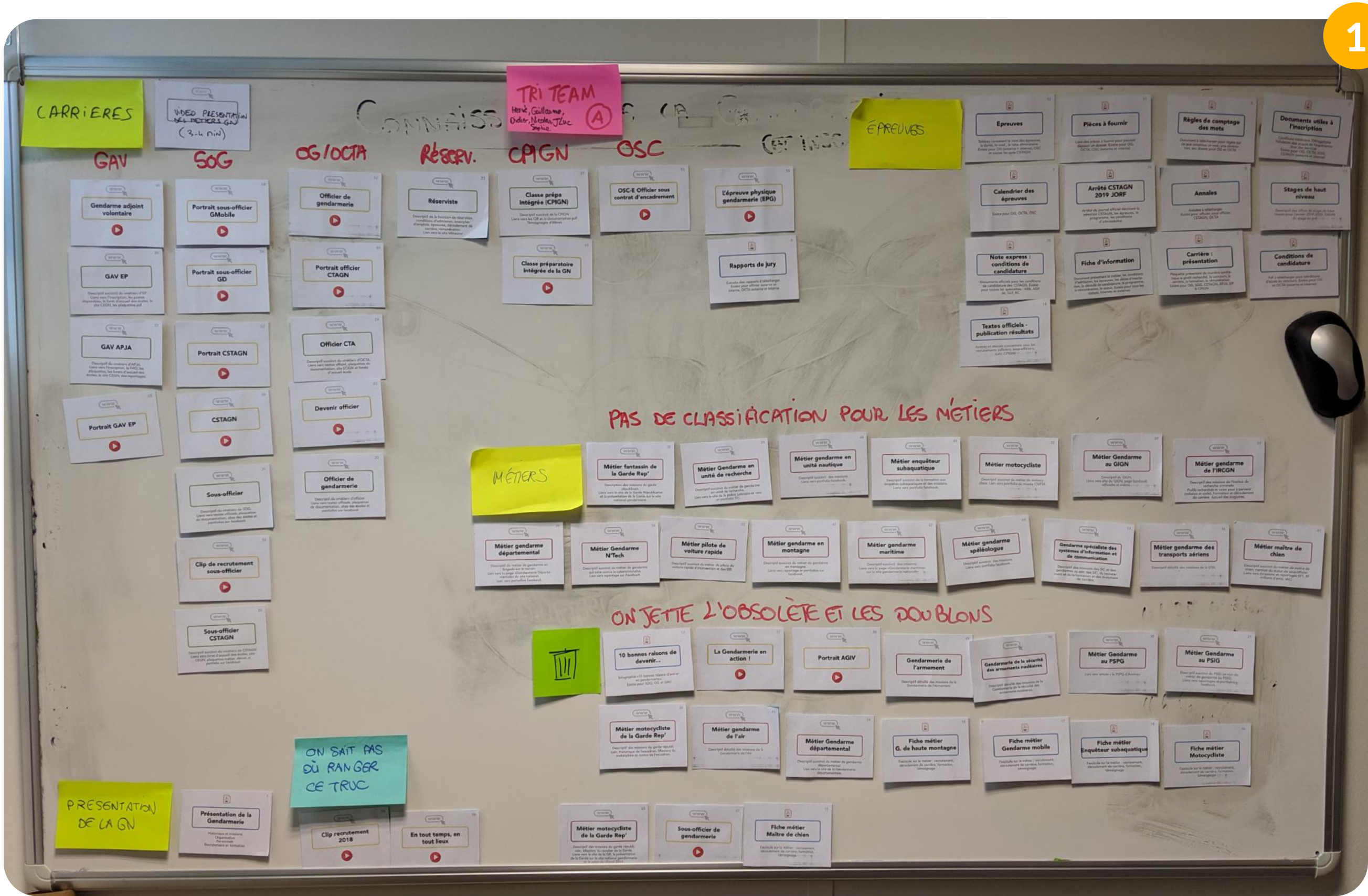
C'est l'occasion pour les gestionnaires RH de *"faire une parenthèse pour prendre le temps de réfléchir"* et de rencontrer les recruteurs sur le terrain. Ils et elles découvrent aussi notre manière de travailler : le format atelier, les Post-it... et les M&M's à volonté !



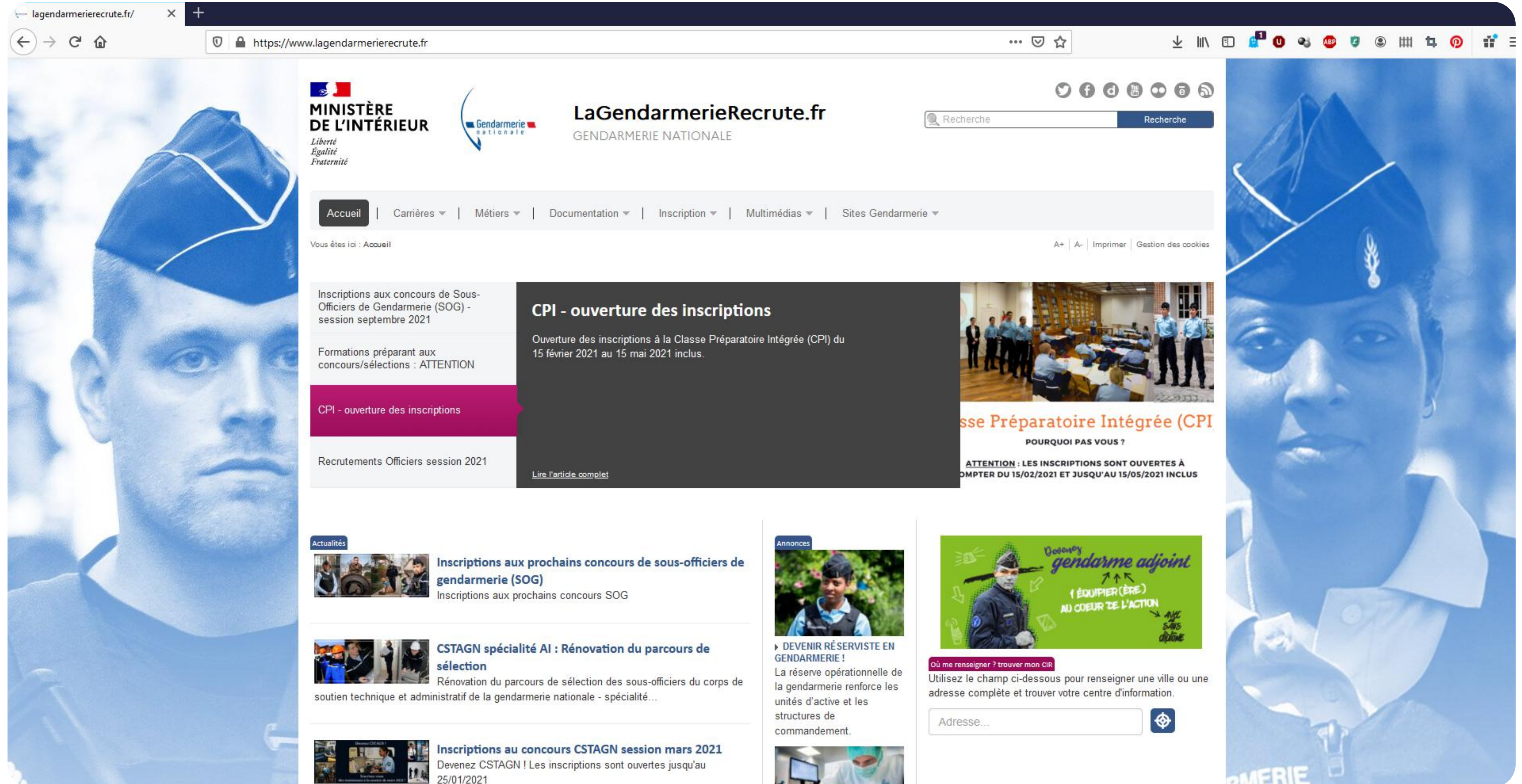
"ON A TROUVÉ LA SOLUTION!
IL FAUT QUE TOUT LE MONDE
RÉDUISE SA CONSCIENCE
PROFESSIONNELLE ET
TOUT IRA MIEUX !))

Les mains dans le cambouis pour l'idéation

J'aime les méthodes “palpables” : pour faire comprendre l'ampleur de la complexité du site, j'imprime ses 414 pages pour un atelier tri de cartes. Un technique qui permettra de supprimer, fusionner, retravailler l'architecture de l'information du site [1]. Place ensuite à un atelier de co-conception [2]. C'est aussi le moment de faire intervenir les développeurs, dont les connaissances techniques nous sont précieuses. Nous construisons tous ensemble des wireframes papier [3], qui seront retravaillés et testés pour aboutir à une maquette développable.



Avant



Bonus

Qui suis-je ?

Méthodo

Missions

Intro



Après



La gendarmerie recrute

Site officiel du recrutement en gendarmerie

[Créer un espace candidat](#) | [Me connecter](#) | [Paramètres d'affichage](#)

Rechercher



[Accueil](#)

[Découvrir nos métiers](#)

[Recrutements et conditions d'accès](#)

[Parcours de candidature](#)

[Révisions](#)

[Résultats](#)

[La Gendarmerie](#)

[Contact](#)



La gendarmerie recrute
Site officiel du recrutement en gendarmerie

10 000 gendarmes recrutés
chaque année.
Pourquoi pas vous ?

Découvrir nos métiers

10 000 gendarmes
recrutés chaque
année.
Pourquoi pas
vous ?

Découvrir nos métiers

12
sept.



Les inscriptions pour le
recrutement : **Sous-**
Officier du Corps

Quelques infos



Pssst ! Le site est en ligne ici

Bonus

Qui suis-je ?

Méthodo

Missions

Intro

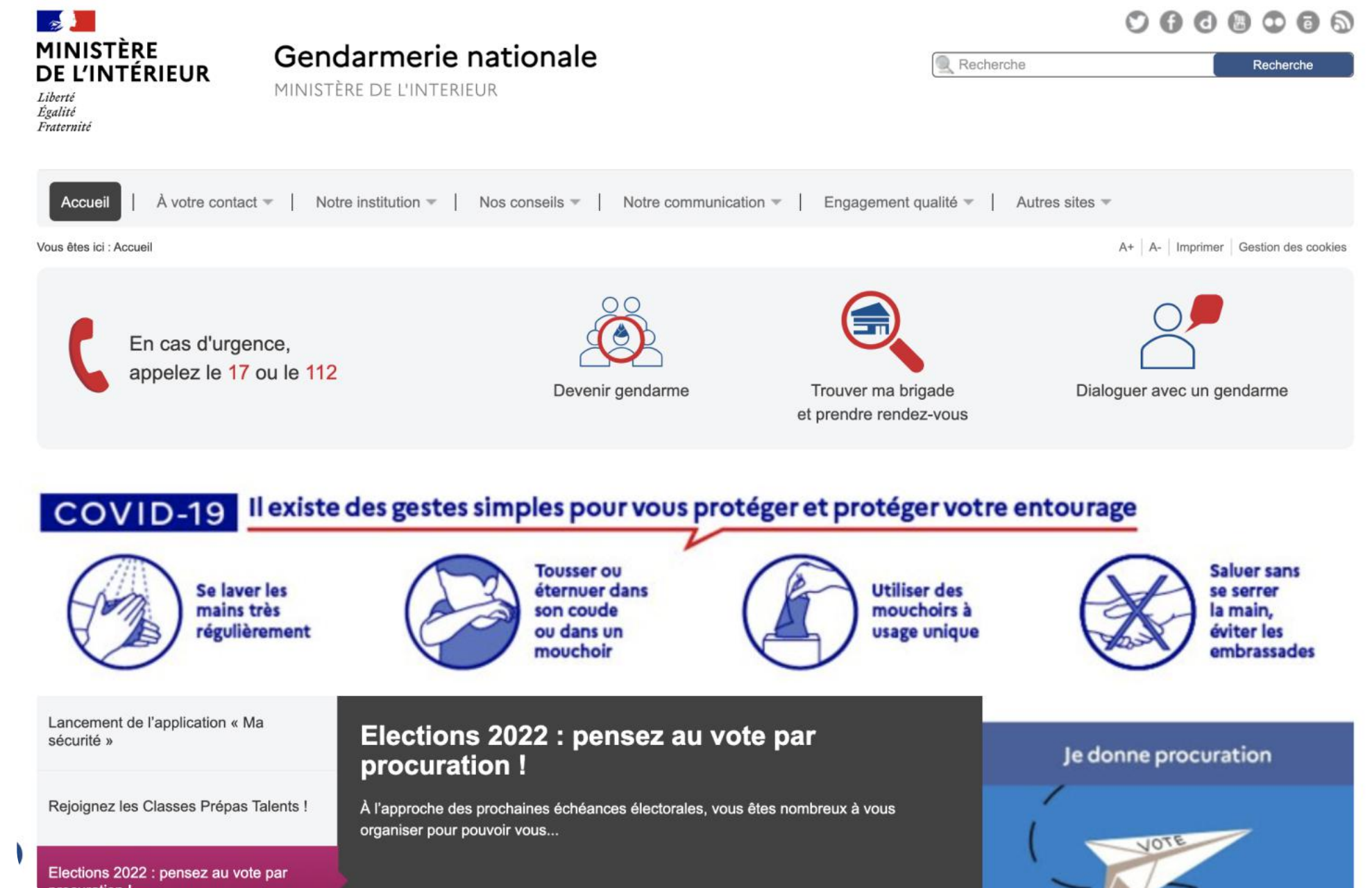
Gendarmerie nationale, le virage du conseil

De nombreux sites institutionnels font aujourd'hui le choix de passer de sites d'information descendante à des sites de conseils et de service, orientés usager. Convaincue par le succès du site de recrutement de la gendarmerie, l'équipe du site national décide de suivre le même chemin.

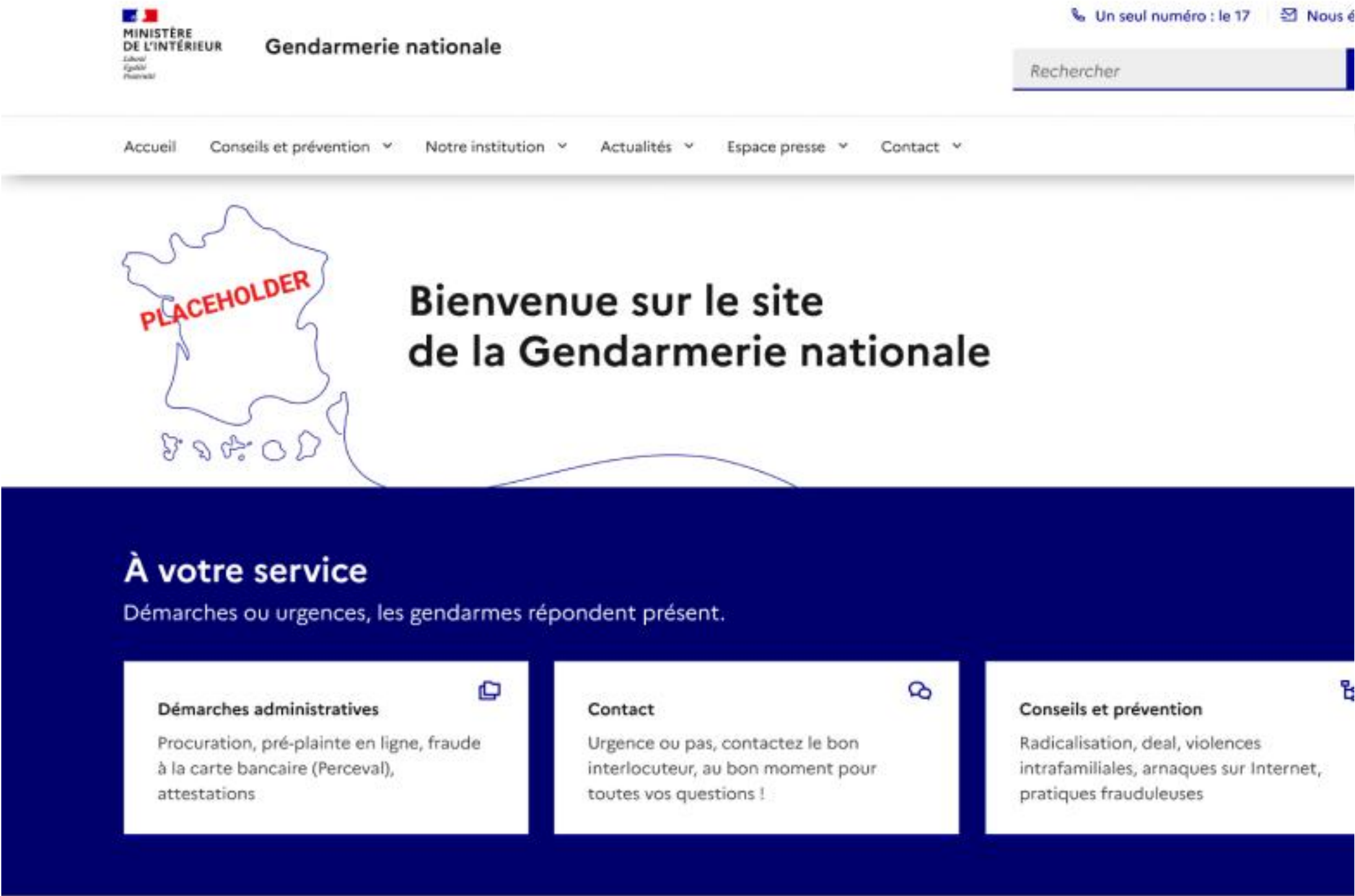
Problème(s) utilisateur à résoudre

La refonte du site de recrutement n'a été qu'un premier pas. Conquise par cette preuve de concept et la méthodologie employée, l'équipe du service de communication décide qu'il faut maintenant passer 10 autres sites Gendarmerie à la même moulinette, à commencer par le site national.

Si les motivations des utilisateurs diffèrent (car on aime à peu près autant rencontrer les gendarmes que d'aller chez le dentiste), leur besoin d'aide urgente est rapidement identifié. Un projet très politique d'application mobile venant bousculer le calendrier, l'équipe aura quatre mois pour refondre l'architecture, l'aspect graphique et réécrire le site. Le Système de Design de l'État est amplement utilisé à cette occasion, et les équipes participent à la co-construction de nouveaux éléments (arbre décisionnel, stepper, etc.)



Maquettes du site (page d'accueil + arbre décisionnel)



Les conseils du moment



Article

Formations à destination des élus et des maires

Les élus sont de plus en plus souvent l'objet de la colère de

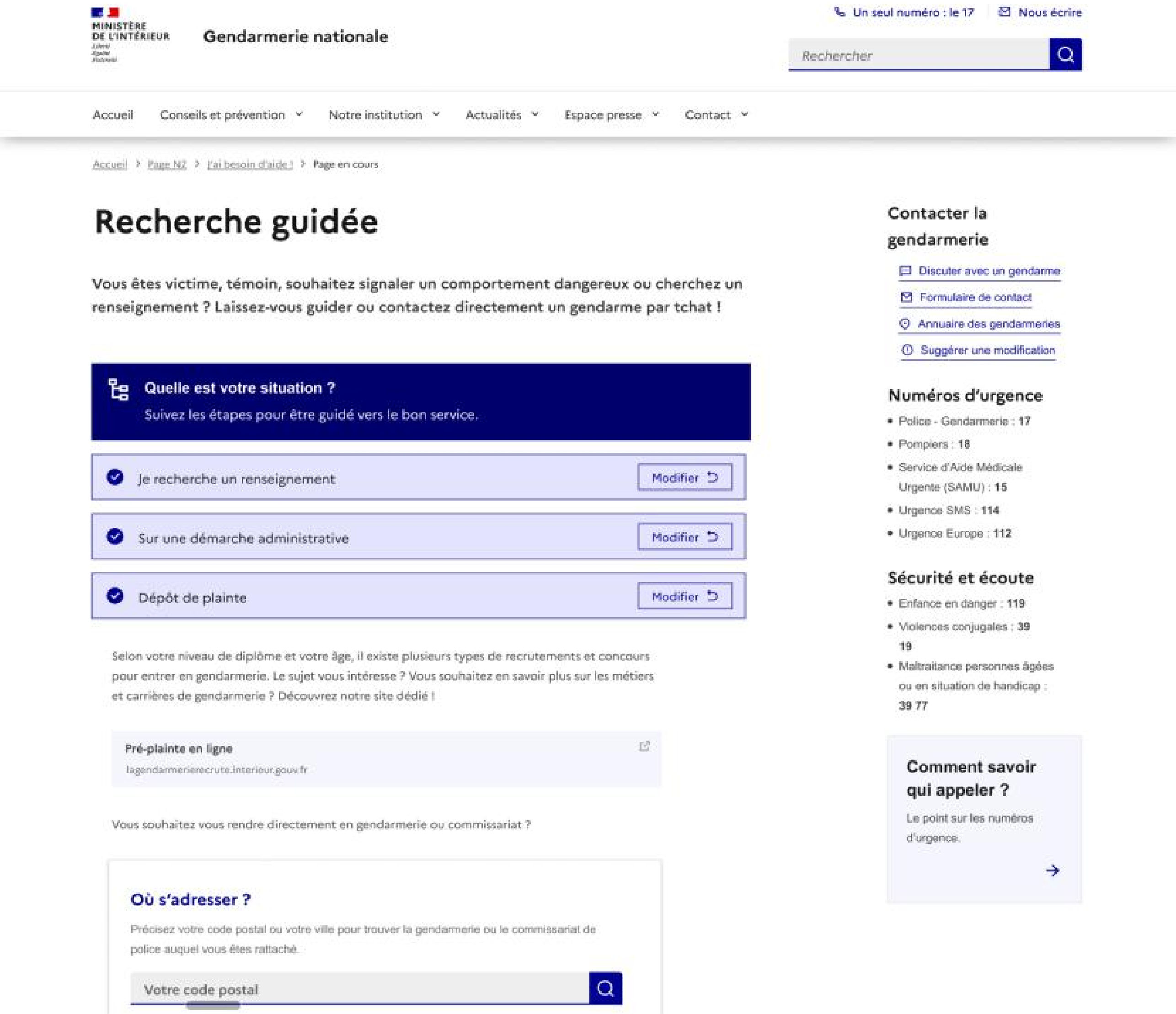


Article

Comment protéger mon logement contre les cambriolages ?

Aujourd'hui, la publicité « trompeuse ou mensongère »

👉 Pssst ! Le vrai site est en ligne



UX Writing

Nouveau site, nouvelle vision, **nouveaux contenus [1]**.
C'est l'occasion rêvée pour sensibiliser les rédacteurs et collaboratrices à **l'UX Writing** ! Ensemble et après plusieurs ateliers, nous posons l'architecture de l'information et les grands **principes conversationnels [2]** du site.

2

Ton de voix

Bonne pratiques de copywriting pour une conversation avec les usagers

Resources

L'information pour tous

Un guide pour maîtriser le FALC

Ton de voix

3 autres propriétés

Principes généraux

Le respect de ces principes nous aidera à écrire de façon cohérente.

Simple

Les mots et les phrases simples sont toujours préférables. Pas de jargon administratif.

Une phrase = une idée.

Humain

Nous ne parlons pas à nos utilisateurs, nous parlons avec nos utilisateurs.

La convivialité sera toujours préférée à la froideur des discours administratifs.

Empathique

Mettez-vous toujours à la place des usagers.

Qu'est-ce qui est le plus utile ? Qu'est-ce qui est le plus pertinent ?

Contextuel

Gendarmerie nationale / Contenus

NEW

Restricted

Conseils

NEW

Aa Name

Tags

Avancement

Priorité

Emplacement

Mon domicile et mon entourage				
Que faire en cas de nuisances sonores ou animales ?	Refusé		Basse	Site
Seniors : la gendarmerie veille	Relecture	publié	Haute	Appli Site
Cambriolage : comment réagir et limiter les risques ?	Relecture		Haute	Appli Site
Démarchages à domicile : repérer les arnaques	Relecture	publié	Haute	Appli Site
Que faire si mon logement est squatté ?	Relecture	publié	Haute	Appli Site
Protéger mon domicile quand je pars en vacances	Relecture	publié	Haute	Appli Site
Que faire de mes déchets ?	Relecture	publié	Haute	Site Appli
Comment aider les déplacés ukrainiens ?	Relecture	Fini	Haute	Site Appli
Les rassemblements festifs à caractère musical		relecture		
Élus : protéger votre territoire				
Le référent sûreté, un expert pour vous accompagner	Relecture	publié	Haute	Site Appli
Aide aux déplacés ukrainiens : quel rôle peuvent jouer le	Relecture	Fini	Haute	Site Appli
Accompagnez les organisateurs de camps de vacances	Relecture	publié	?	Site
Renforcez la sécurité sur votre territoire avec la particip	Relecture	publié	Basse	Site Appli
Formez-vous à la gestion des incivilités	Relecture	publié	Haute	Appli Site
Cyber sécurité : la gendarmerie vous accompagne	Relecture	publié	Haute	Appli Site
Comment installer un système de vidéoprotection sur le	Rédaction	Fini	Basse	Site
Catastrophe naturelle : comment réagir ?	Refusé		?	Site Appli
Protéger mon entreprise ou mon commerce				
Comment protéger la réputation de votre entreprise ?	Relecture	publié	Moyenne	Site Appli
Comment se prémunir contre les escroqueries aux faux c	Relecture	Fini	Moyenne	Site Appli
Comment protéger le savoir-faire de votre entreprise ?	Relecture	publié	Moyenne	Site Appli
Comment protéger votre entreprise contre les atteintes	Relecture	publié	Moyenne	Site Appli

1

<

>

“ Tu peux m’arranger ça vite fait ? ”

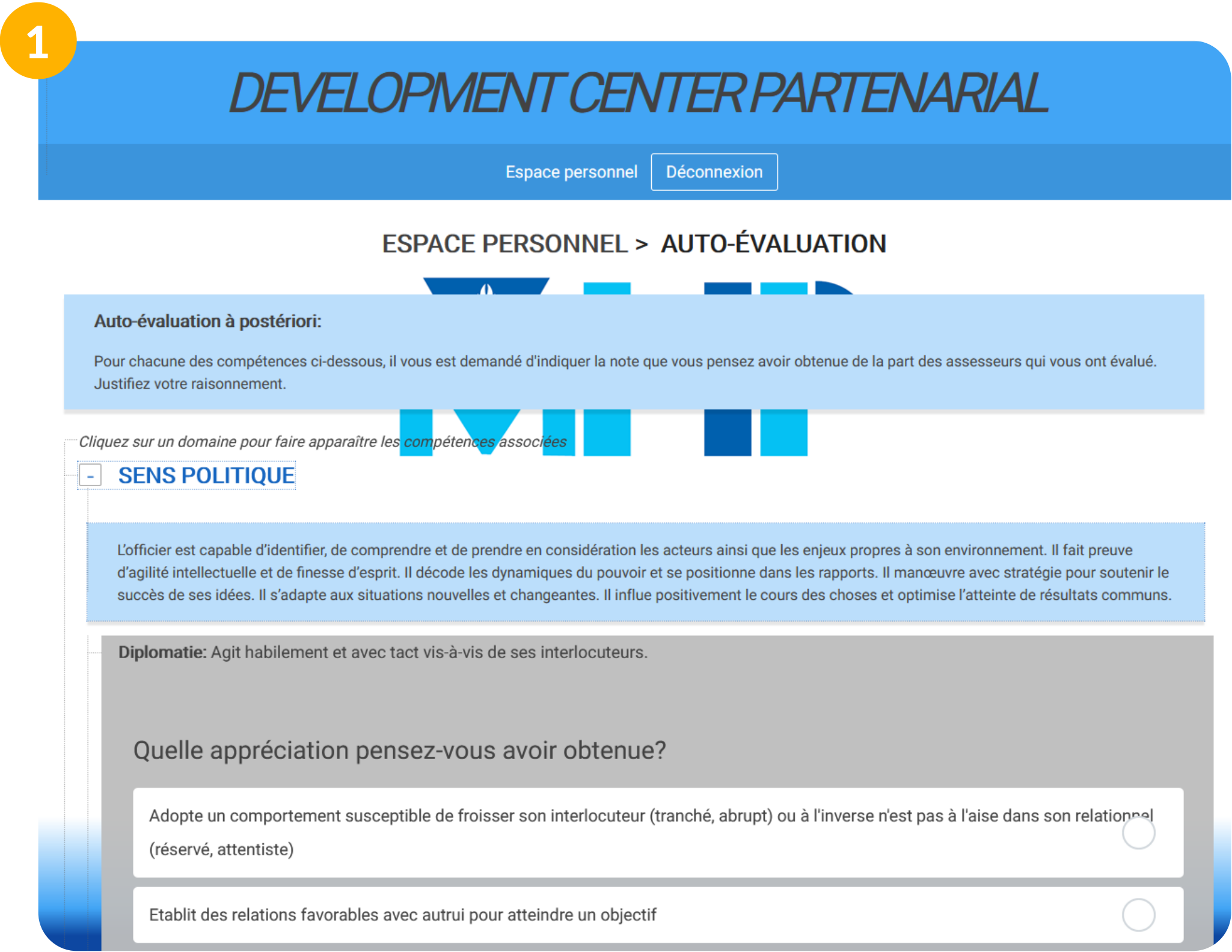
Pas toujours évident de faire comprendre qu’on ne fait pas de flyers quand on est designer. Qu’à cela ne tienne, pour la Mission des Hauts Potentiels, je m’adapte, quitte à commencer à la fin !

Problème à résoudre

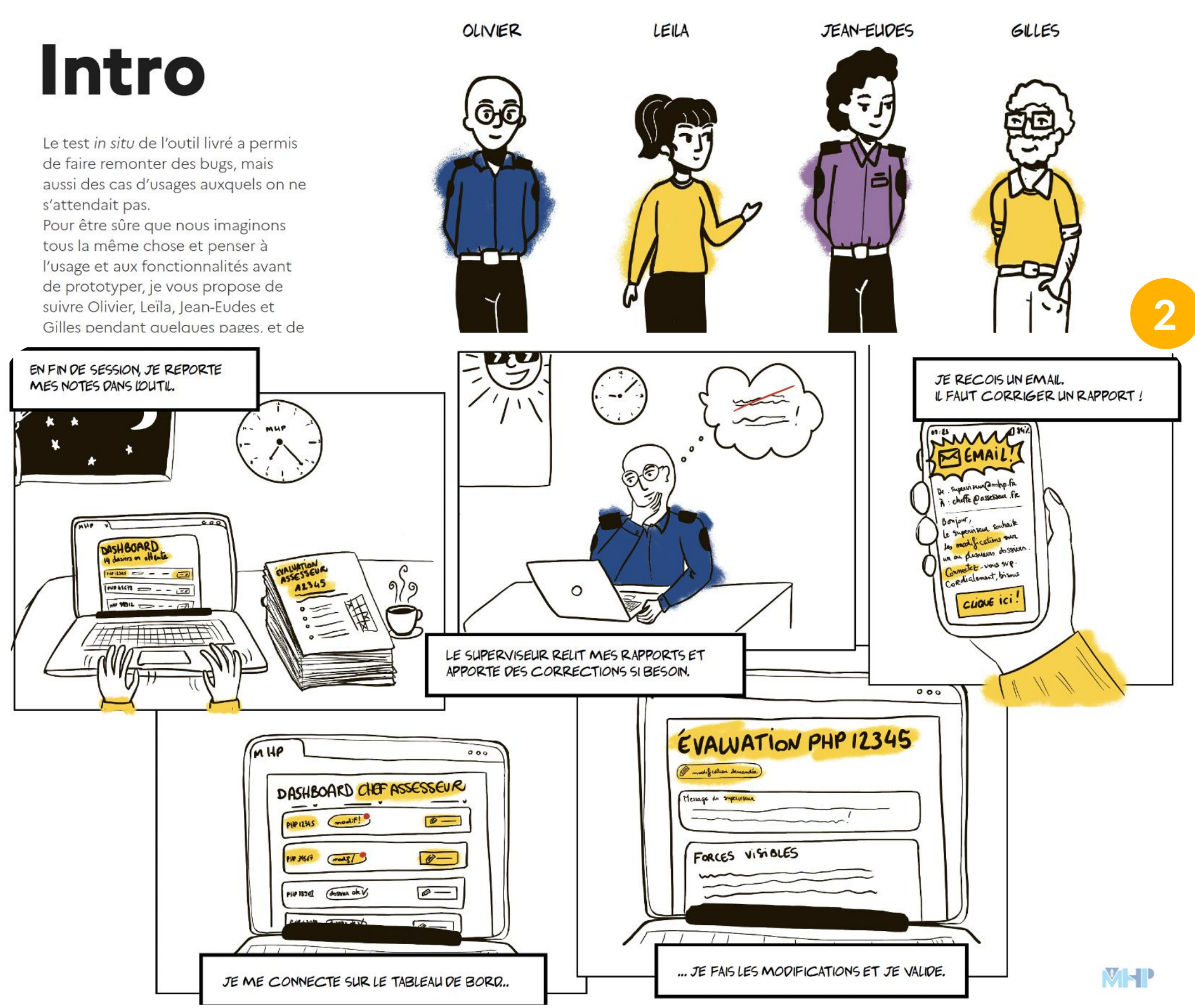
La Mission des Hauts Potentiels (MHP) cherche à optimiser la détection des hauts profils parmi les officiers de la Gendarmerie nationale. Elle a créé un outil d’évaluation des profils, dont elle souhaite par la suite ouvrir le code source à la Direction Générale de l’Administration et de la Fonction Publique (DGAFP).



Une fois le **produit fini [1]**, le chef développeur s'adresse à moi pour “*que ce soit mieux niveau ergonomie, relever les bugs, enfin, tu vois quoi*”. Je m'empare du sujet et propose quelques écrans. Résultat, je suis intégrée au projet et travaille à une V2 tout en formant les développeurs à l'architecture de l'information.



C'est l'occasion de collaborer à nouveau avec le Service d'Information du Gouvernement (SIG) et d'alimenter la version beta du Design System d'État !



Les usagers sont plus difficiles à atteindre que prévu. Le commanditaire connaît son sujet sur le bout des doigts, et il ne comprend pas mes questions sur le contexte d'usage du produit, ou que les utilisateurs ne posséderont pas ses connaissances en informatique.

C'est donc en passant par un **storyboard [2]** que je le sensibilise, petit à petit, en posant des questions pour le faire réfléchir aux potentielles erreurs et comment les prévenir.

L'outil, après

REPUBLICQUE FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Development Center

Mission des Hauts Potentiels - Gendarmerie nationale

Aide

Déconnexion

Accueil

Paramétrer l'évaluation

← Revenir à l'accueil

Paramétrer l'évaluation

Aucune évaluation en cours.

Mon évaluation

Paramétrez le nombre de domaines, de compétences et vos phrases-type.

Paramétrer →

Affichage

Personnalisez les consignes que vous donnez aux différents utilisateurs de l'outil.

Personnaliser →

Consulter l'aide

C'est la première fois que vous paramétrez une évaluation ? Notre guide est là pour vous aider !

Consulter →

REPUBLICQUE FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Development Center 2021

Un projet développé par la Gendarmerie nationale pour détecter les hauts potentiels dans les administrations françaises.

legifrance.gouv.fr

gouvernement.fr

service-public.fr

data.gouv.fr

Plan du site

Accessibilité

mentions légales

Données personnelles

Nous contacter

© République Française 2020

REPUBLICQUE FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

Development Center

Mission des Hauts Potentiels - Gendarmerie nationale

Déconnexion

Accueil

Bienvenue, 21ACE12345678

Recherchez un utilisateur et remplissez son dossier.

20PHP12345

Rechercher

Résultats pour la recherche « 20PHP12345 »

Effacer la recherche

Filtrer les dossiers par statut

Identifiant	Statut	Actions
20PHP1234568	Évaluation à compléter	Compléter ...
20PHP12345098	Rapport à modifier	Compléter ...
20PHP12345889	Évaluation à compléter	
20PHP12345666	Évaluation à compléter	

Modifier l'auto-évaluation préalable

Modifier l'évaluation

Modifier l'auto-évaluation a posteriori

J'ai besoin d'aide

Et quand je ne suis pas en mission...



Bruno Lavit © 2024

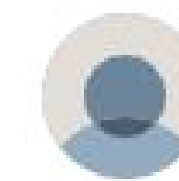
Cours, mentorat, conférences : objectif transmission

Rien de tel que de passer par l'explication pour s'assurer qu'un sujet est maîtrisé !

Problème(s) utilisateur à résoudre

L'univers du produit a le vent en poupe depuis plusieurs années. Nombreuses et nombreux sont les professionnels qui souhaitent bénéficier de formations, qu'il s'agisse de savoir mieux collaborer ou, carrément, d'envisager une reconversion. Product managers, UX designers débutants mais aussi développeurs front et back end : je m'adapte à chacune et chacun, toujours dans la bonne humeur !

J'ai même eu l'occasion de participer à un live twitch sur les métiers du numérique, pour montrer qu'il y a bien des femmes dans la tech !

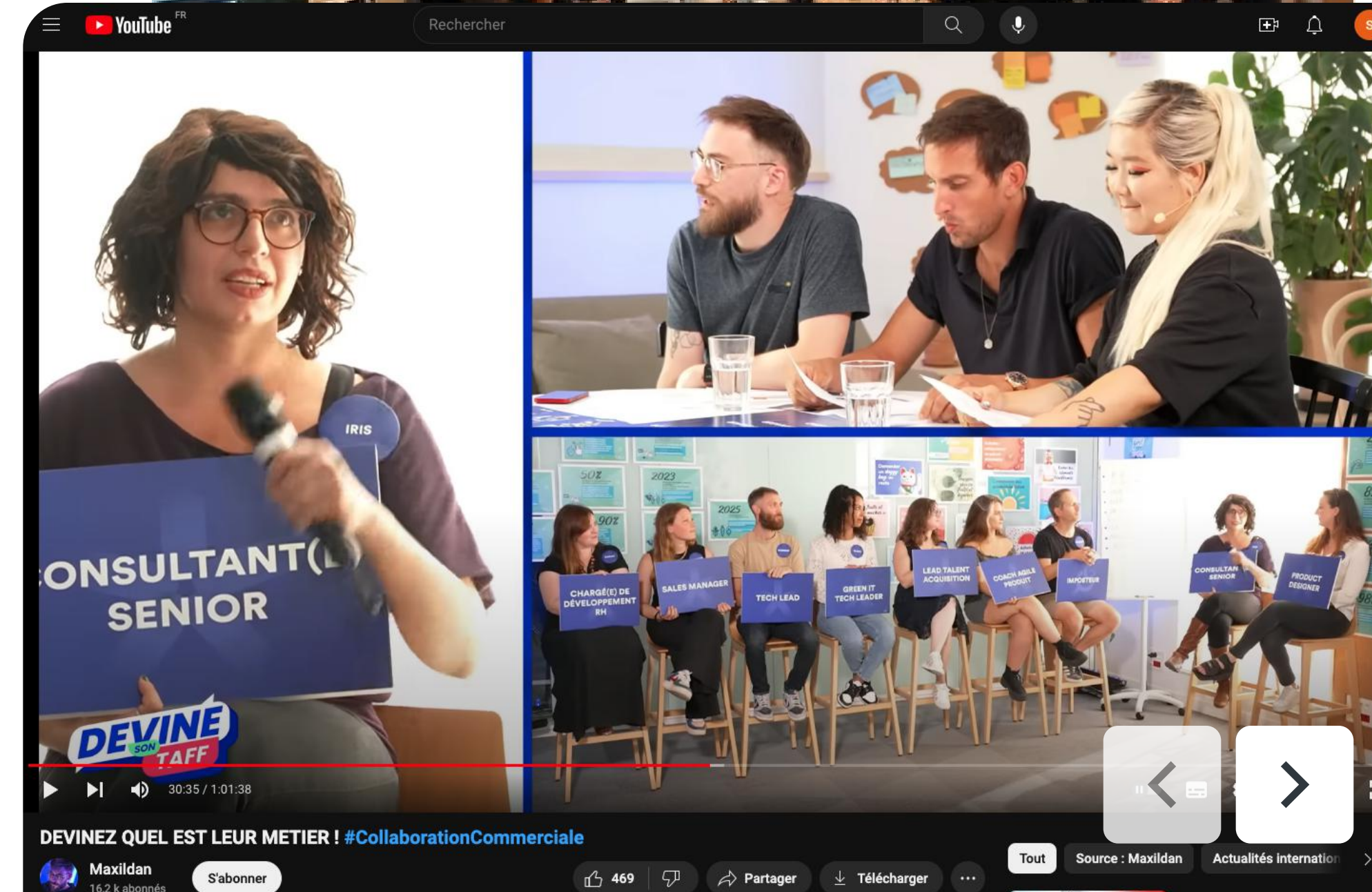


• 2e

VP Product @Witco | the all-in-one app for life at work
4 mois •

+ Suivre

Ravie d'avoir participé à la Maestrocass Produit Responsable pour en apprendre plus sur les recommandations relatives à : réduire l'impact d'un produit numérique dès sa conception, déconstruire les dark patterns, savoir où se positionner sur le plan éthique et les bonnes pratiques en terme d'accessibilité.
Un grand MERCI à [Maria Schools](#) et l'accueil toujours chaleureux de [Joséphine Payen](#). Les échanges étaient un plaisir et de top qualité avec [Alexandre Takacs](#) et [Iris Naudin](#). 🙌 A bientôt !



Des ateliers pour se tester

EN 2019, French UX part d'un constat simple : de nombreux designers sortent de formation avec un bagage théorique, mais sans avoir suffisamment pratiqué les ateliers. C'est l'occasion pour des designers plus expérimentés de transmettre leurs connaissances et de leur montrer leurs trucs et techniques de facilitation !

Problème(s) utilisateur à résoudre

“Comment choisir mon ice breaker ? Comment préparer mon Design Sprint ? Qu'est-ce que je dois présenter pendant un test utilisateur ?”

Designers chevronnés, les trois fondateurs de French UX (Céline Birgand, Clément Mondary et Sylvain Doré) ont à cœur de répondre aux interrogations par la pratique, en mettant les participants en situation ! C'est aussi l'occasion d'accompagner les designers au développement de leur savoir-être et de leur posture, des compétences indispensables dans leur environnement professionnel.

👉 [Découvrir la bibliothèque French UX](#)



La méthode

en un dessin (si si)



On débroussaille pour
savoir ce qu'on veut
faire et pourquoi.

On teste nos premières
hypothèses et concepts. C'est faisable ?
Ça correspond au besoin ?

On teste auprès des usagers et
on améliore (on n'est jamais
parfait du premier coup !)

début

fin*

On affine : à qui s'adresse-t-on ?
Quels sont nos indicateurs de
réussite ?

On choisit une
des pistes et on
la prototype.

Le produit est
fonctionnel à 80 %, on
envoie en prod !

*on n'oublie pas de mesurer la réussite du produit et on améliore au fil de l'eau !

Spoiler : il va se passer des trucs mais je ne sais pas encore quoi.

Des process, des outils design, des trucs et des techniques, j'en ai plein ma boîte à outils. Le cœur de l'expertise UX c'est de savoir choisir la bonne méthode, au bon moment.

Confidence pour confidence...

Je ne sais pas (encore) où nous irons ensemble.

Mais je sais ce que je peux mettre en place pour savoir ce que je sais, ce que je sais que je sais, ce que je sais que je ne sais pas et ce que je ne sais pas que je ne sais pas que je ne sais pas (si si, relisez, ça a du sens).

Il n'y a pas une seule vérité, mais on va chercher

Il n'y a pas d'ordre pré-établi dans un travail de design. Parfois, on commence par les tests pour revenir au milieu au début. Mais c'est en se posant les bonnes questions que l'on parvient à démêler l'interminable pelote de nœuds d'un projet !

Que voulez-vous faire ? Pourquoi ?

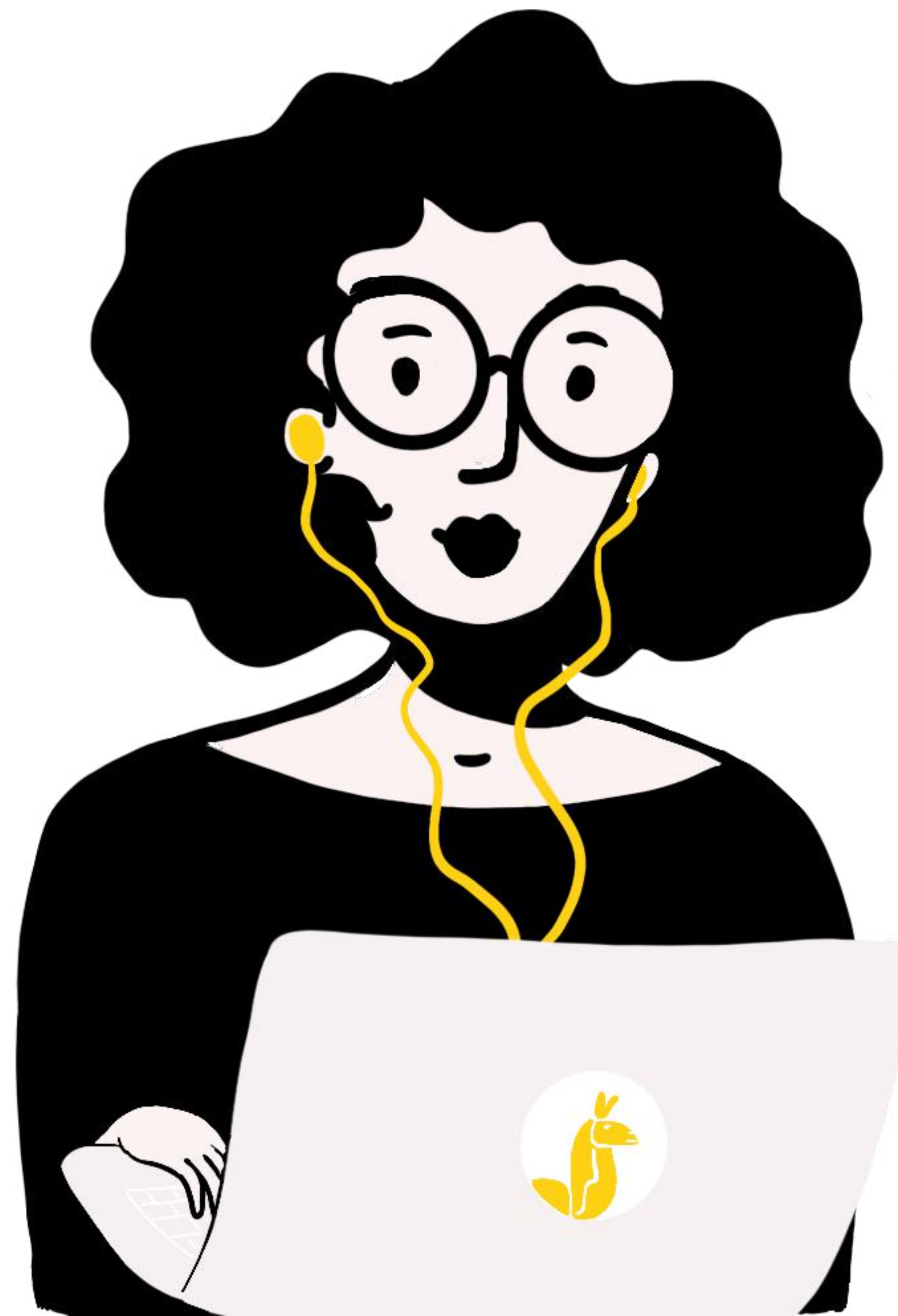
À qui souhaitez-vous intrinsèquement rendre service ?

Mon objectif est simple : comprendre votre problème, définir ses contours et sa portée, m'approprier votre écosystème pour aligner vos leviers de valeur et concevoir un outil qui impacte réellement les bonnes personnes !

Qui je suis
pour vous parler de tout ça ?

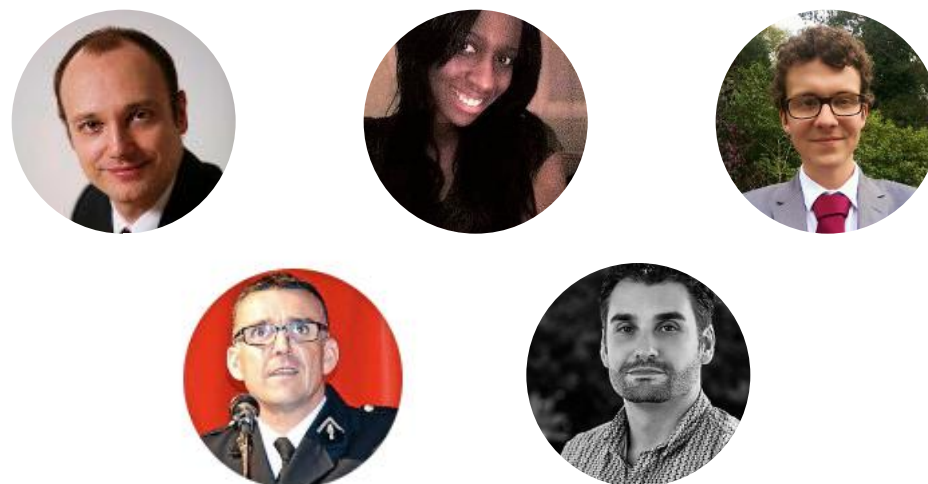


**Je suis Iris Naudin.
Je suis product designer.**



Ne croyez pas ce que je dis

J'ai eu le plaisir de rencontrer Frédéric, Patricia, Benjamin Philippe ou Yoan. Voilà leur avis sur notre collaboration !



Lieutenant-colonel Philippe Traon, adjoint au Bureau du Recrutement, des Examens et Concours, Gendarmerie nationale

Agréable à commander, Iris a démontré depuis son arrivée qu'elle dispose d'un sens de l'organisation et de compétences techniques remarquables. Son dynamisme et sa volonté de mener à terme la construction du projet de refonte de lagendarmerierecrute lui permettent d'être fédératrice et d'avoir la reconnaissance de ses chefs, tout en respectant les délais fixés [...].

Enthousiaste, volontaire et dotée d'un sens élevé de sa mission, elle donne pleinement satisfaction dans sa manière de servir. Véritable pierre angulaire dans la construction de ce site, elle a su s'entourer des bons conseillers pour mener à bien son projet. C'est un agent avec qui il est agréable de travailler et à qui j'accorde mon entière confiance !

Yoan Eynaud, manager référent, Octo Technology

Au premier trimestre 2022, j'ai été sollicité pour redessiner **a posteriori** la roadmap d'une proposition faite à l'un de nos clients pour la réalisation d'un POC. On m'a ensuite demandé de proposer un staffing pour cette mission (de sauvetage) : c'est là que j'ai proposé à Iris de prendre le rôle d'UX/UI central à cette mission.

Au départ, il était prévu qu'un Octo pilote la mission, jouant le rôle de PO/PM. Bien malheureusement ce ne fut pas le cas, et **Iris s'est donc retrouvée dans une situation délicate où son *ownership*, son autonomie et son indépendance étaient absolument primordiales**. Au vu des retours clients sur la phase de maquettage de la solution, on peut dire que tu as réussi avec brio.

Dans toutes les interactions que j'ai eu avec toi, j'ai profondément apprécié ton sourire, ton professionnalisme et ton envie de bien comprendre, et donc dérisquer, les choses. Aussi, dans ce contexte client que je sais malheureusement très difficile (client sous pression de sa hiérarchie et aux envies en décalage complet avec le dispositif vendu) j'ai beaucoup apprécié ta résilience. Merci d'avoir accepté cette mission loin d'être facile !



**Frédéric Chaussée, président de l'agence Stratéact'**

Iris sait où elle va, et met ce qu'il faut en œuvre pour y parvenir ! Organisée et méthodique, elle s'est saisie en un temps court des enjeux d'un projet de refonte de site web pour stratéact'. Force de proposition, elle ne se laisse pas démonter par les difficultés, garde toujours une vue d'ensemble sans perdre de vue les priorités d'un projet !

Patricia N'Depo, responsable communication du Planning Familial

Dans des délais très courts, Iris a accompagné le Planning Familial dans la réalisation de deux projets web importants. Très à l'écoute, soucieuse du détail et au fait des tendances actuelles, Iris a très vite saisi nos enjeux en nous accompagnant pas à pas. Iris sait sans aucun doute faire preuve de disponibilité, flexibilité et de beaucoup de professionnalisme. Une collaboration sans fausse note, qui a fortement contribué à la réussite de ces projets et que le Planning Familial réitérera dès qu'une nouvelle occasion se présentera !

Benjamin Dourdy, Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes (DIPLPEJ)

Je travaille régulièrement avec Iris et j'ai eu l'occasion de me former auprès d'elle sur certains points plus techniques. J'ai apprécié en toutes circonstances sa pédagogie, son sens de l'efficacité et sa capacité à trouver des solutions simples et efficaces. Iris a une véritable compréhension du monde numérique ; elle est également très polyvalente, ce qui est agréable dans un univers numérique toujours plus complexe. Je la recommande donc bien volontiers pour que d'autres puissent avoir le plaisir de travailler avec elle !



Un parcours en mode **itération**

Je fais tout par défaut.

En bac littéraire parce que je suis nulle en maths, poussée à la prépa parce que j'ai des capacités, j'esquive et me dirige vers un BTS Édition à l'École Estienne, parce que j'aime lire. Un programme intense et intensif, où j'attrape le virus du typorigidisme. Comme l'édition est un milieu bouché, je me dirige vers un master Bibliothèques, où je m'intéresse aux interactions entre usagers, livre et bibliothèques publiques. Un sujet "pas assez bibliothéconomique". Dommage ! Je me recentre, me lance donc dans un concours national de documentation au CNRS. Le jour J, j'oublie ma montre, et il n'y a pas de pendule dans la salle. Résultat : deuxième place.

En quête de sens dans le travail.

Je travaille à la Bibliothèque Publique d'Information de Beaubourg, je me dirige vers un autre concours, mais quelque chose ne colle pas. La lourdeur administrative, d'une part ; les collègues démotivés qui regardent la pendule pour partir à 17h pile, aussi. Je suis derrière un ordinateur à longueur de journée. Je me rends compte que j'ai plus d'enthousiasme pour mon bénévolat chez Oxfam le dimanche matin qu'à réviser mon concours. Il est encore temps de changer de direction.

Changement de cap !

Je fais un bilan de compétences. Direction : la communication et le marketing ! Je veux mon bac +5, et choisis une école de commerce, en alternance. Coup de frais sur mon apprentissage : adieu la théorie, l'étudiant est force de proposition, autonome, entreprend. Ça me plaît ! Je rencontre en parallèle la fondatrice d'une start-up sociale qui me mentore, m'inspire, m'aide à trouver mes premiers clients en freelance. Je travaillerai donc dans le web marketing et le design dans l'économie solidaire pendant trois ans.

En fait, tout était là depuis le début.

Plus je conçois des dispositifs digitaux et manipule des analytics, plus je me pose la question des gens derrière les chiffres. En me documentant, je découvre le Design Thinking, et tous les morceaux du puzzle se mettent en place. Je viens de mettre des mots sur un métier que j'ai toujours voulu exercer sans le savoir ; un métier dont le but est de mieux comprendre les gens pour concevoir des produits et des services qui ont du sens pour eux. Je me forme en huit mois pendant une Master Class Design Thinking et découvre un champ d'applications, de combinaisons, d'innovations et de créativité... tout se combine enfin !

Grâce à tout ce chemin, aujourd'hui, je suis convaincue que mettre la pensée **design au cœur de la **stratégie** d'une organisation est vecteur de valeur et d'**amélioration**.**



bonus
ça me fait plaisir

Suivez le guide !

Votre chef vous a chargé d'une de ses idées brillantes sans vous donner aucune consigne ? Vous avez hérité d'un cahier des charges, mais vous sentez qu'il manque quelque chose ?

Au fil du temps, j'ai développé toute une batterie de questions à (vous) poser au démarrage d'un projet, afin de partir sur les meilleures bases possibles !

👉 [Télécharger le guide](#)

Co-créer le brief pour répondre à votre besoin

Les questions essentielles à se
poser pour aboutir à un brief
stratégique et développé.

Parce dans une autre vie, j'étais bibliothécaire...

J'ai gardé l'habitude de collectionner des contenus !

Cette base a été créée pour toutes celles et ceux qui cherchent **de l'inspiration**, des modèles d'atelier, des **livres** ou des **templates**. Toutes les semaines, je veille, trie, annote et augmente cette monstrueuse base de connaissances !

👉 bibliotech.irisnaudin.com



Tout l'UX - La Bibliothech !

Ressources et outils

MES PRÉFÉRÉES

Top 10

- Time Timer
- Design accessible checklist
- Hyper Island Toolbox
- UX checklist
- Grids for wireframing (pdf)
- Checklist qualité web
- Illustrations Open Peeps
- Remix Icon
- Inclusive Design Toolkit
- Growth.design – Case studies

mail

LES DIX DERNIÈRES TROUVAILLES

Tu veux t'assurer de ne rien rater ? Reçois les updates par mail !

Tous sujets confondus

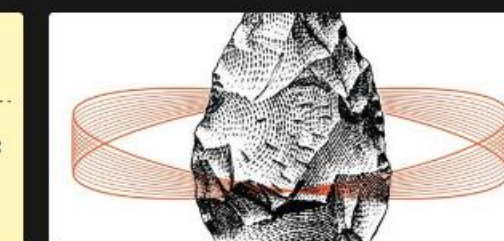
Numérique responsable



Toolbox éco-conception
Sensibilise-toi, apprends et convaincs !
monsieurguiz.notion.site/La-...be3e82



Concevoir sans dark patterns
Un guide à l'attention des designers !
beta.designersethiques.org/the...uction



Free Books for Interface & UX Designers
25 livres gratuits sur l'architecture de l'information,
smart-interface-design-patterns.com/art...books/



EcoCards
Le jeu de cartes pour l'éco-conception web !
figma.com/com...819987



Playbook for universal design
Des ateliers et de méthodes pas à pas pour un desi
universaldesignguide.com/



Sustainable Design Toolkits And Frameworks
PLEIN de sites où trouver des toolkits pour éco-con
smashingmagazine.com/202...urces/



Guide diversité et inclusion
Inclusion, biais cognitifs et rôle des entreprises dan
yaggo.co/gui...mmaire



Wikihero
Un reddit où échanger avec plus de 400 designers
ux.wikihero.org/

Mes livres chéris

SUR MES ÉTAGÈRES

Je ne lirai jamais tout, mais mon passé de bibliothécaire me permet vite de repérer les bons livres.
Tu as une question ? Tu cherches un bouquin ? Écris-moi 📧

Sorties récentes Lus et approuvés Bientôt

Annoté # Ranking: N'est pas vide



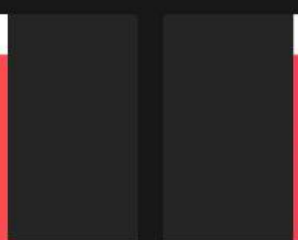
UX Writing
Quand le contenu transforme l'expérience ut
2022



L'obsession du service client
Les secrets d'une startup qui a tout mis sur
2018



Leading Content Design
2022



Expressive design systems
2019



Presenting Design Work
2020



This is service design doing
Applying Service Design Th
2018





voilà, vous savez (presque) tout !

Sinon, sur mon temps libre, je fais de la photo, je marche un peu,
je geeke pas mal, je lis beaucoup et, un jour, je maîtriserai AC/DC au ukulélé.

Mais ça, c'est une autre histoire !

merci

Iris Naudin • iris.naudin@octo.com • 06 71 06 42 62 • 07 64 03 25 52