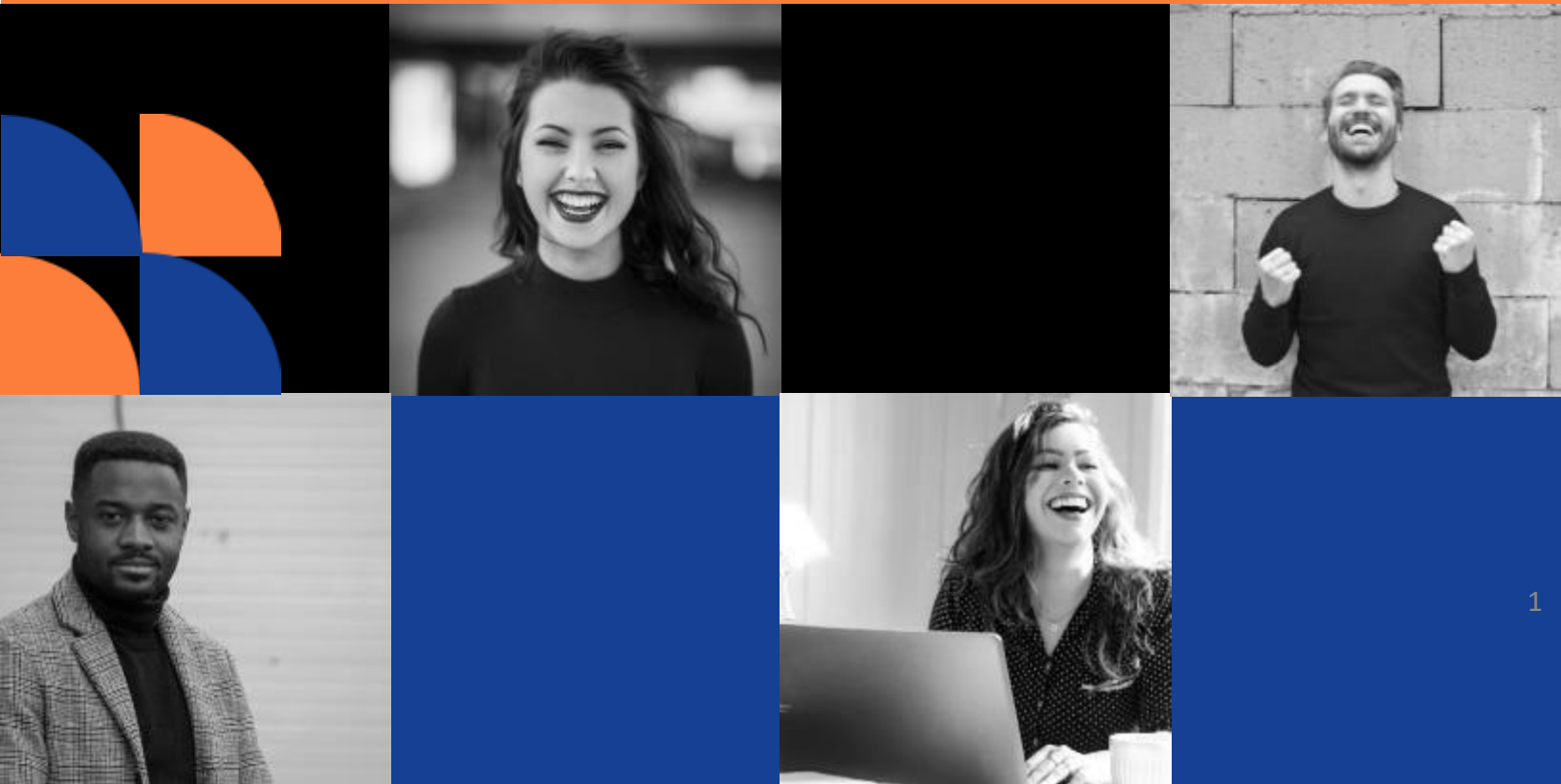


Mon Métier de UX Designer





VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Votre créativité et vos méthodes participent fortement au succès d'un projet qui doit offrir des expériences numériques conviviales et efficaces. Vous portez la voix des clients et des collaborateurs utilisateurs d'un service, vous aidez les maîtrises d'ouvrage et les maîtrises d'œuvre concernés à maximiser sa performance. Vous leur apportez la démarche de conception centrée utilisateur, qui connecte les besoins métier aux besoins des utilisateurs finaux, qui produit des parcours qui maximisent l'expérience ressentie et les bénéfices. Vous assurez l'homogénéité des parcours grâce à un design system fourni aux maîtrises d'œuvre. Vous contribuez à la transformation digitale des entités du groupe, que vous acculturez à la démarche centrée utilisateur.

VOS RESPONSABILITÉS

- Tout au long du projet : travailler en synergie avec le Groupe Projet, aider à la réflexion collaborative, appliquer la démarche centrée utilisateur, proposer des préconisations pertinentes et priorisées, faciliter la prise de décision
- Analyser les meilleures pratiques digitales du marché, maîtriser les principes d'ergonomie digitale
- Analyser les meilleures pratiques digitales du marché, maîtriser les principes d'ergonomie digitale
- Collecter diverses données sur les attentes et les comportements des utilisateurs, modéliser des personas, des cas d'usage, des parcours
- Proposer et illustrer des parcours utilisateur engageants et omnicanaux, des écrans d'intention qui répondront aux attentes du métier et des utilisateurs, et qui seront réalisables avec le design system de son entité
- Acculturer les entités à la démarche centrée utilisateurs
- Proposer et réaliser des tests utilisateurs, proposer des solutions aux irritants
- Détecter d'éventuelles évolutions nécessaires dans une charte graphique ou dans le design system, les spécifier
- Accompagner les maîtrises d'œuvre dans l'architecture de l'information, dans le maquettage d'interfaces utilisateurs efficaces, faisables, homogènes, portables, responsives
- Contribuer à identifier des optimisations de parcours existants, participer aux projets d'amélioration continue, participer à maximiser les bénéfices
- Se former en permanence et développer ses compétences

Exemples de parcours pour y parvenir : Formation de niveau Bac +5 dans le domaine du digital, du design, de l'informatique, de la psychologie cognitive, puis expériences dans l'UX design

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Durabilité	Apprendre à apprendre
Conception centrée utilisateur	Langues	Assertivité
Conseil	Projet et innovation	Être acteur du collectif
Gestion	SI & DATA	Être centré client
Management transversal		Être force de proposition
Orientation client interne		Être proactif
Planification		Être responsable
Travail en équipe		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Innovation
		Pédagogie
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées • Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénaris possibles et leurs enjeux • Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Conception centrée utilisateur	• Collecter divers données sur les attentes et les comportements des utilisateurs, sur les bonnes pratiques digitales du marché, modéliser des personas, des cas d'usage, des parcours. • Proposer et illustrer des parcours utilisateur engageants et omnicanaux, des écrans d'intention qui répondront aux attentes du métier et des utilisateurs, et qui seront réalisables avec le design system en vigueur. • Architecturer l'information, maquetter des interfaces utilisateurs efficaces, faisables, homogènes, portables, responsives, réalisées avec le design system en vigueur, et les faire tester. • Contribuer à identifier des optimisations de parcours existants, participer aux projets d'amélioration continue, participer à maximiser les bénéfices. • Acculturer les entités aux méthodes de la démarche centrée utilisateurs
Conseil	• Comprendre les besoins du client interne et intégrer les impacts de son environnement sur l'activité concernée • Identifier les besoins d'accompagnement des parties prenantes, valider le cadre d'intervention et apporter le soutien adéquat • Prendre de la hauteur et apporter les solutions adéquates en fonction du besoin, expliquer et accompagner pour faciliter l'appropriation • Aider à la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques
Gestion	• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments • Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion • Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service • Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Management transversal	• Poser les objectifs, identifier les spécialités et les moyens nécessaires et conduire la feuille de route • Mobiliser l'intelligence collective dans la réalisation de la feuille de route et l'atteinte des objectifs • Manifester sa curiosité, son intérêt pour l'autre, son contexte et son environnement, valoriser son rôle et sa valeur-ajoutée dans le projet • Faciliter la coopération, garantir la cohésion, communiquer et engager le collectif dans l'efficience • Prodiguer le conseil le plus adapté, partager son savoir et ses expériences au service du terrain et du développement des compétences
Orientation client interne	• Entretenir une relation de proximité, mettre à disposition son expertise au service de son périmètre et développer son réseau professionnel • S'intéresser au client et à son environnement, comprendre ses spécificités et ses enjeux, l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs • Mobiliser les moyens et compétences adaptées au contexte et apporter le soutien approprié dans un objectif de qualité de service personnalisée • Se positionner au niveau de l'interlocuteur, entretenir et faire vivre une relation d'équité centrée sur la satisfaction
Planification	• Définir le périmètre, les moyens et le calendrier, et déployer la feuille de route dans un objectif d'efficacité, de qualité et de performance • Définir les jalons, répartir les missions et veiller à la qualité et au respect des délais • Évaluer les priorités, les gérer dans un objectif qualité/coût, et avancer avec une double perspective court et long terme • Suivre l'avancement du projet, respecter les délais et contrôler les indicateurs de performance
Travail en équipe	• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité • Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe • Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe • Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Projet et innovation	• Conduite de projet	• Construction et gestion de budget • Cycle en agile • Cycle en V • Développement logiciel • Gestion du changement • Méthodologie de construction de projet • Outils et méthodes de reporting • Planification • Résolution de problèmes techniques • Scrum Master
	• Innovation	• Techniques d'idéation
	• Intelligence collective	• Facilitation • Outils d'animation • Techniques d'animation d'ateliers d'IC
	• MOA	



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
SI & DATA	• Business analyse	• Connaissance des différentes offres (banque et filiales) • Connaissance des données flux C/C et contrats • Connaissance du SIO • Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCO...) • Statistiques descriptives, analyses bivariées • Stratégie marketing et commerciale • Utilisation outil et techniques de data mining
	• Interface utilisateur	• Accessibilité numérique • Design graphique • Design system de l'entité • Ergonomie digitale • Expérience utilisateur • Fondamentaux de l'ergonomie digitale • Méthodes de conception centré utilisateur (démarche UX) : méthodes de recherche utilisateur, idéation, personas, analyse et conception de parcours • Modèles de parcours et de pages, et composants ergonomiques normés • Outil de maquettage d'écrans normés fourni par l'entité • Outils d'analyse digitale • Outils de design de parcours et d'écrans • Principes de design graphique et de hiérarchie visuelle • Principes d'ergonomie spécifiques aux devices : web, web responsive, iOS et Android • Référentiels de critères d'accessibilité numérique (RGAA, WCAG)
	• MOA	• Gestion de projets • MOA outils d'alimentation des dispositifs • MOA outils de suivi de la performance des dispositifs • MOA SI Décisionnel • Pilotage projet visant à développer des outils de suivi de la performance des dispositifs • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs (données, outils d'exploitation)/diffusion de la connaissance) • Proposition d'évolutions/recensement des besoins utilisateurs/accompagnement de la MOE dans l'implémentation des améliorations

UX Designer



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Sécurité du SI	• Cybersécurité • Politiques de sécurité et les organes de gouvernance de l'entreprise • Procédures liées aux incidents de sécurité suspectés ou avérés • Standards en vigueur dans l'entreprise (ISO27001, PCI, Swift, ...) • Sy
	• Web Analyse	• Analyses et restitutions • Analyses/Reporting dynamiques • Dashboarding • Tracking • Utilisation outil de datavisualisation



SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis	• J'exploite les différents processus d'apprentissage pour optimiser le développement de mes compétences • Je m'engage en pratiquant et appliquant les nouvelles connaissances • Je partage de nouveaux enseignements avec les autres
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
Être acteur du collectif Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun	• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun • Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe • Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin
Être centré client Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance	• Je fais du service client la priorité de mon équipe • Je fais en sorte que mes objectifs soient en adéquation avec le service client
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	• J'explique habilement comment mes propres idées et solutions peuvent faire avancer les intérêts des autres et répondent à leurs préoccupations
Être proactif Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir	• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation • J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme • J'établis des partenariats pour maximiser les résultats
Être responsable Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance	• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face • Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes • J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies • Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	• Je réalise une analyse documentée et poussée en vue de construire des stratégies de développement ou de mise en œuvre • J'encourage l'esprit critique au sein de mon équipe
Innovation Capacité à sortir du cadre existant en proposant des idées nouvelles qui conviennent aux clients et/ou à l'organisation - Se montrer ouvert et curieux à de nouvelles tendances - Développer des moyens nouveaux ou plus performants pour la réussite de l'organisation	• Je motive les autres à trouver des moyens innovants pour relever les défis • J'offre un soutien et des ressources pour promouvoir les idées pertinentes et leur mise en œuvre • J'encourage la diversité des idées afin de promouvoir l'innovation
Pédagogie Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique	• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs • Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion • Je sais accompagner et être pédagogue • Je sais impulser une dynamique