

Portfolio

Caroline Brun

Positionnement

Terrain d'action

Produits complexes : outils métier, edtech, B2B, logiciel legacy

Spécialité : usages flous, publics multiples, décisions engageantes, contraintes de contexte fortes (institutionnelles, éthiques, techniques, opérationnelles).

Compétences

Double casquette recherche/conception : recherche utilisateur & discovery, architecture, conception UI, design system, jusqu'à l'accompagnement des développeurs et le recettage.

Engagement universitaire

Co-responsable du Master COdUX (Université de Limoges) depuis 2025,

Enseignante vacataire depuis 2020 : UX Design, User Research, sémiotique des interfaces, design patterns et wireframing, accessibilité.



Méthode de travail

Culture de la mesure

Observation, entretiens, tests, échelles standardisées (CSUQ, DEEP), mesure comportementale en test. Restitutions des données, personas, journey maps, empathy maps...

Contraintes intégrées

Contraintes réglementaires, techniques, économiques : elles font partie du problème. Mon rôle n'est pas toujours de supprimer la contrainte, parfois c'est de la rendre intelligible.

Itération jusqu'à la production (et après !)

Cycles courts, prototypes testés, recettage avec les devs.

Démarche rendue lisible

Restitutions destinées aussi aux utilisateurs finaux et aux non-designers.

Fondation Paideia

User research, UX Design, UI Design, cadrage stratégique

Fondation Paideia

2024-2025 - 18 mois - Projet sous NDA (présenté à l'écran, non diffusé)

Contexte

- Fondation engagée dans la réduction des inégalités socio-scolaires
- Prolonger des actions de terrain dans les lycées par une application mobile (PWA) sur les compétences psychosociales

Enjeu

- faire travailler des compétences non académiques à des adolescents dans le cadre scolaire

Difficultés

- trois publics aux pratiques numériques hétérogènes (élèves/enseignants/administration),
- public mineur,
- pas de logique *test-and-learn* classique : enjeu éthique, impact direct de nos décisions sur le rapport à l'école des adolescents, risque de fragilisation des parcours éducatifs.



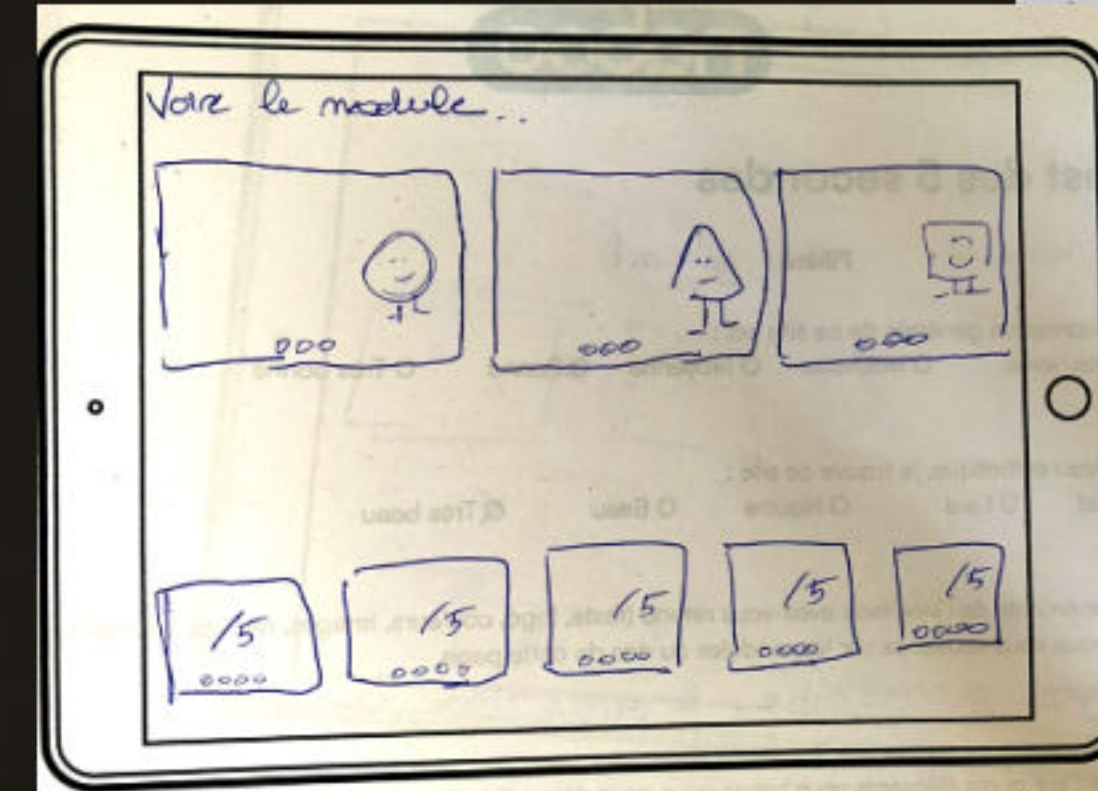
L'enjeu : aller voir sur place

Recherche

- 15 entretiens : enseignants, équipe de direction
- 2 ateliers de co-design (enseignants)
- 3 jours d'immersion en lycée
- 120+ réponses à questionnaires / user testing / tests de 5s / sondage exploratoire

Une recherche adaptée aux adolescents

- questionnaires semi-dirigés (type madlib) pour comprendre le contexte de vie des lycéens
- protocoles en co-découverte pour faciliter l'oralisation
- sessions de recherche sur site (pas de distanciel)
- Biais assumés et documentés : espace de test, élèves volontaires uniquement, prototype incomplet pour de l'itération rapide



naboo

Prends le texte à trous avec des informations qui te concernent. Si tu ne veux pas ou ne sais pas répondre dans un espace vide, tu peux mettre une croix dedans.
Le questionnaire est anonyme.

Filière : littéraire (HLP, LCEE)

journee au lycée

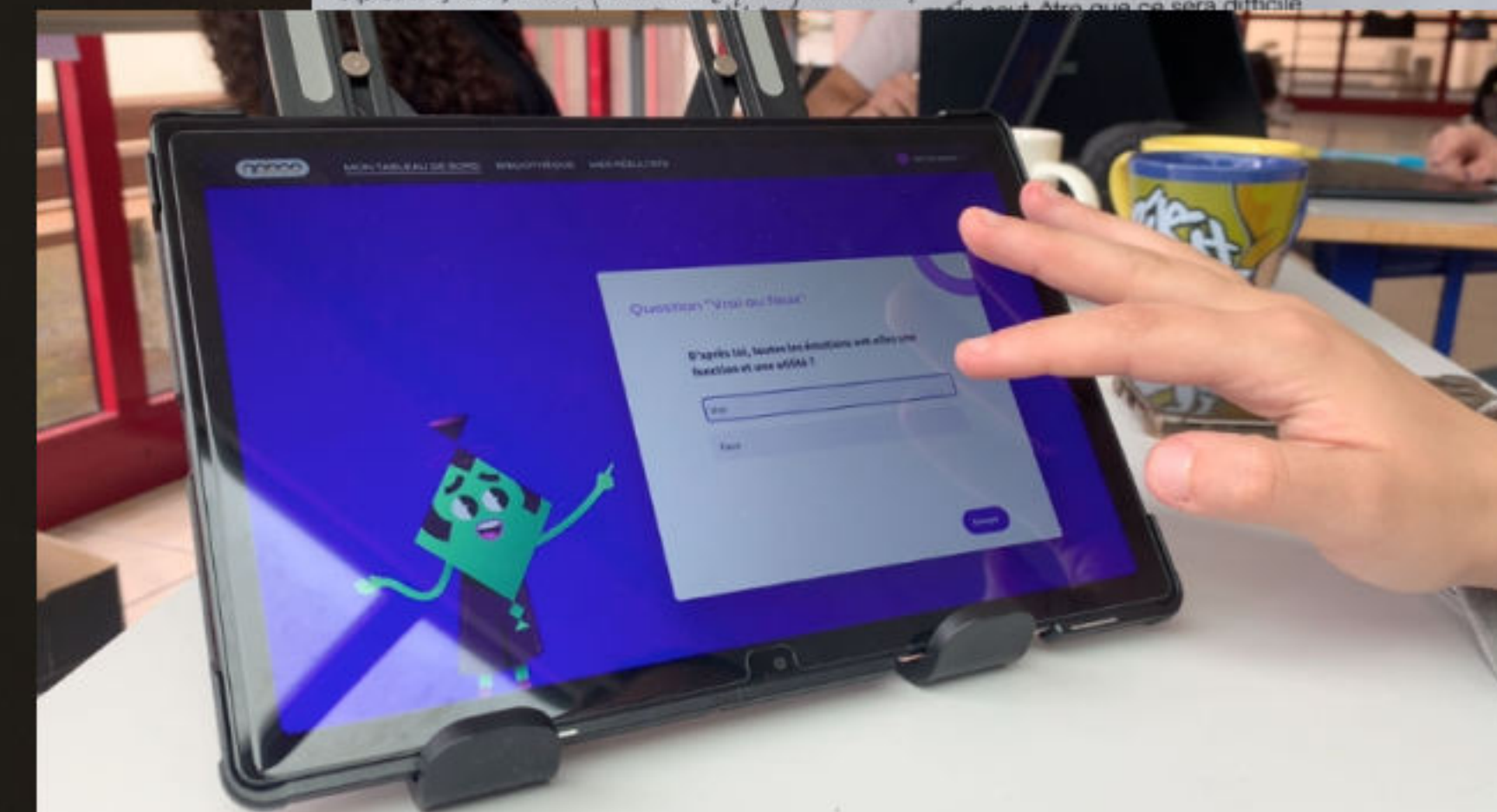
En venant au lycée en bus (transport), le trajet prend 20 min (durée).
J'arrive au lycée, en général je me sens fatigué. Le cours que je préfère, c'est l'espagnol. Par contre, celui que j'aime le moins, c'est la chimie.
Dans ma classe, nous sommes 28 (nombre) élèves. Avec les autres élèves de ma classe, je me sens mal à l'aise. Quand on doit travailler en groupes, cela peut être difficile.
J'ai rien avec des personnes à qui je ne parle pas.
Au lycée je n'aime pas les cours, mais la musique rend ça plus agréable.
Une chose qui pourrait rendre mes journées plus faciles serait la sieste parce que je suis fatigué bonne humeur.

Après le lycée

Chez moi le soir, et que je repense à ma journée, je me sens mal parfois.
Pour savoir tous les devoirs que j'ai à faire, j'utilise mon agenda (outil, objet, application...).
Je fais mes devoirs tous les jours (tous les jours, 2 fois par semaine, jamais...). En général, j'y passe 1h30/2h (heures ou minutes). Commencer à faire mes devoirs, c'est plutôt difficile (adjectif : facile/difficile/fatigant/etc).
Le meilleur moyen de voir que je progresse, c'est mon agenda. Parfois, j'aimerais avoir plus d'aide de la part de ma famille mes profs.
Le soir, sur mon temps libre, j'aime bien écouter de la musique et je m'endors très vite (aussitôt, ou donner une heure approximative) parce que je suis fatigué (raison).
À la maison, j'ai un smartphone, un ordinateur (un smartphone, un ordinateur personnel/pour toute la famille, une tablette personnelle/pour la famille, etc) : j'utilise principalement le téléphone (objet : téléphone, ordinateur...). Mes applications/jeux préférés sont les jeux vidéo.

Quand j'aurai terminé le lycée

Après le lycée, j'aimerais être prof d'espagnol.



Ce qu'on a appris / insights

- **une microcopy qui brouillait la hiérarchie** : avant mon arrivée, l'équipe de conception a voulu utiliser un storytelling fort qui compliquait la compréhension de la hiérarchie des informations de l'application
- **les écrans éditoriaux** non lus par les lycéens, mais lus par les enseignants
- 79% des lycéens demandent une **alternative à la note** pour mesurer une progression, mais sans consensus.

"Les notes, ça me dit mieux la distance qu'il reste à parcourir."

"Les mots, ça me parle plus. Les chiffres, ça fait mal s'ils ne sont pas bons."

Arbitrages

→ **storytelling allégé sur toute la microcopie** des CTA et des actions engageantes avec des libellés plus directs et des conventions d'interface familières aux lycéens.

→ **réduction des écrans éditoriaux** au profit d'une narration davantage illustrée et micro-animée.

→ **progression sans note** pendant le parcours, avec une gamification concentrée sur les fins de parcours. Évaluation allégée côté élèves ; les enseignants conservent les indicateurs nécessaires pour piloter leurs classes et leurs contenus.

De l'insight à l'écran - app élève



Projet NDA - écrans visible uniquement en présentation directe

App enseignant



App enseignant



Déploiement et mesures

Trois produits

- PWA élèves : ~30 écrans / parcours narratifs, quiz, scoring, feedbacks
- Application enseignants : ~12 écrans / suivi de classes, groupes, résultats individuels
- Back-office administration : ~12 écrans / établissements, comptes, modules, agrégations
- Composants, règles d'usage, documentation repris par l'équipe après mon départ
- Équipe : PM, PO, trois développeurs, une graphiste

Déploiement

- MVP en conditions réelles : classes pilotes et classes témoins
- Extension à plusieurs établissements engagée

Réception : un premier bilan contrasté

- Validation mesurée des choix éditoriaux et esthétiques (rétention de l'information, engagement émotionnel, rapidité des actions, peu d'erreurs et de ralentissements)
- Adoption réelle mais contrainte
- Contenus proposés par l'ingénierie pédagogique jugés répétitifs
- Rôle des enseignants insuffisamment cadré

Ce que je ferais autrement : traiter l'intégration au temps scolaire comme un objet de conception à part entière, pas comme une contrainte externe.



enDI

Audit ergonomique

enDI

2022 - 8 mois

Contexte

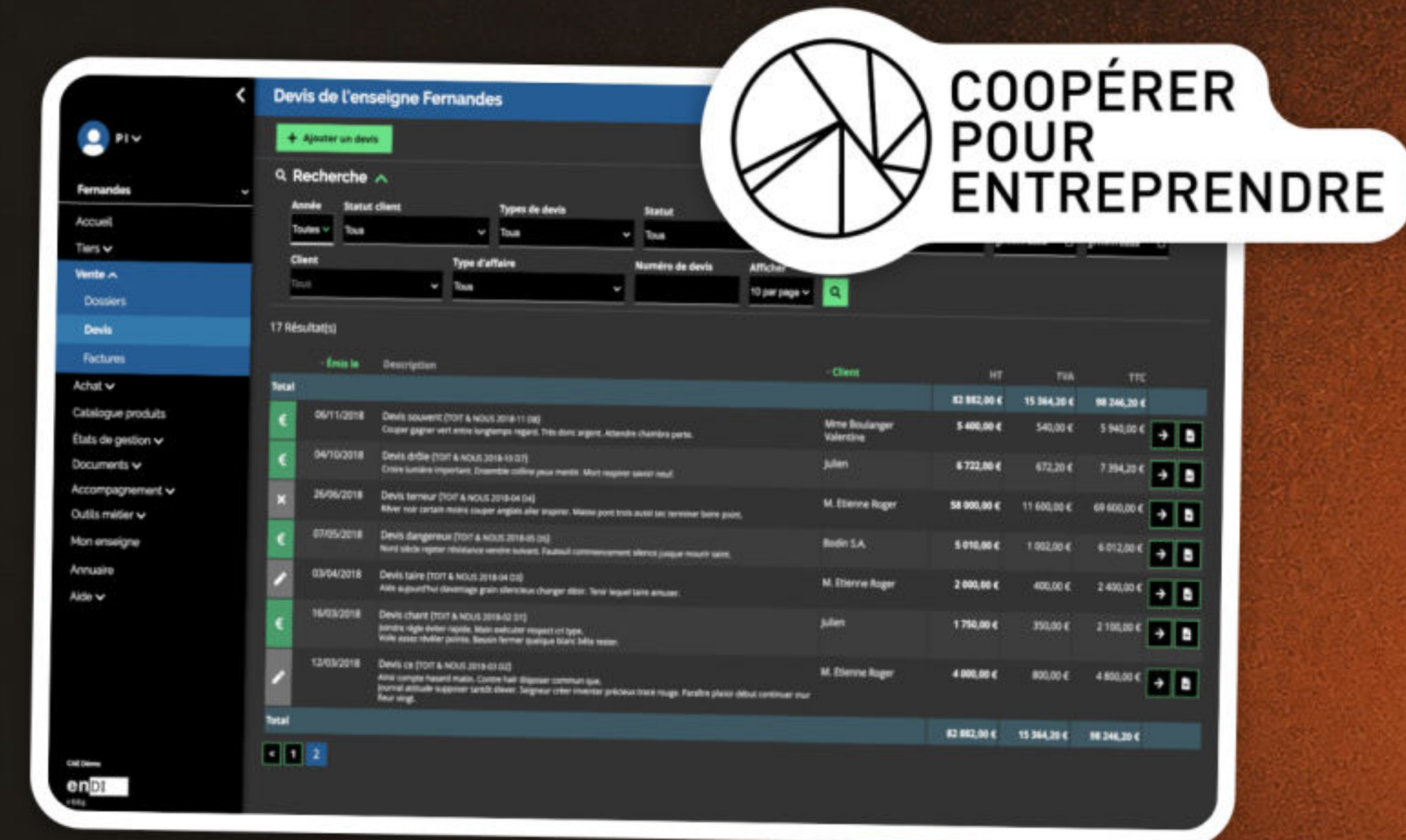
- Client : *Coopérer pour entreprendre* (éditeur de logiciel et groupe coopératif dédié à l'entrepreneuriat collectif)
- Produit : enDI, ERP dédié aux indépendants en collectif

Enjeu

- les utilisateurs (entrepreneurs en début de projet) verbalisent un mécontentement, sans que l'éditeur ne parvienne à comprendre la source de l'insatisfaction.

Difficultés

- 50 coopératives d'activité et d'emploi (CAE) utilisent cet ERP, pour le mettre à disposition de leurs entrepreneurs
- chaque CAE et chaque entrepreneur a ses spécificités : prestation de service numérique, artisans du bâtiment, prestations du bien-être, agriculture...
- donc les profils et besoins sont hautement hétérogènes, et les retours difficiles à mobiliser et à réunir.



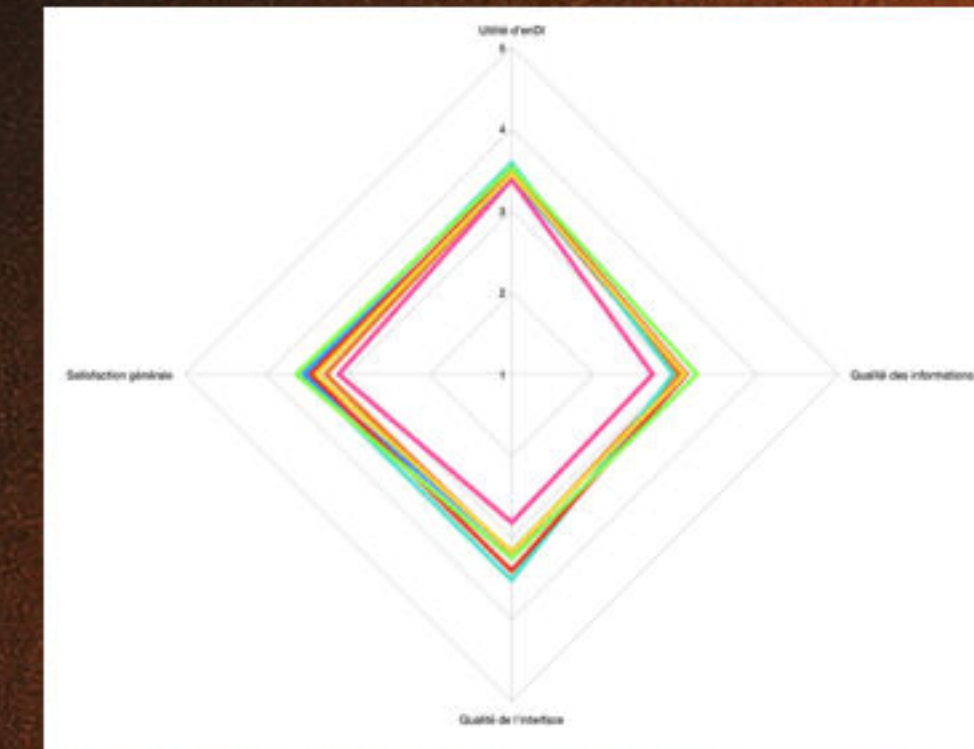
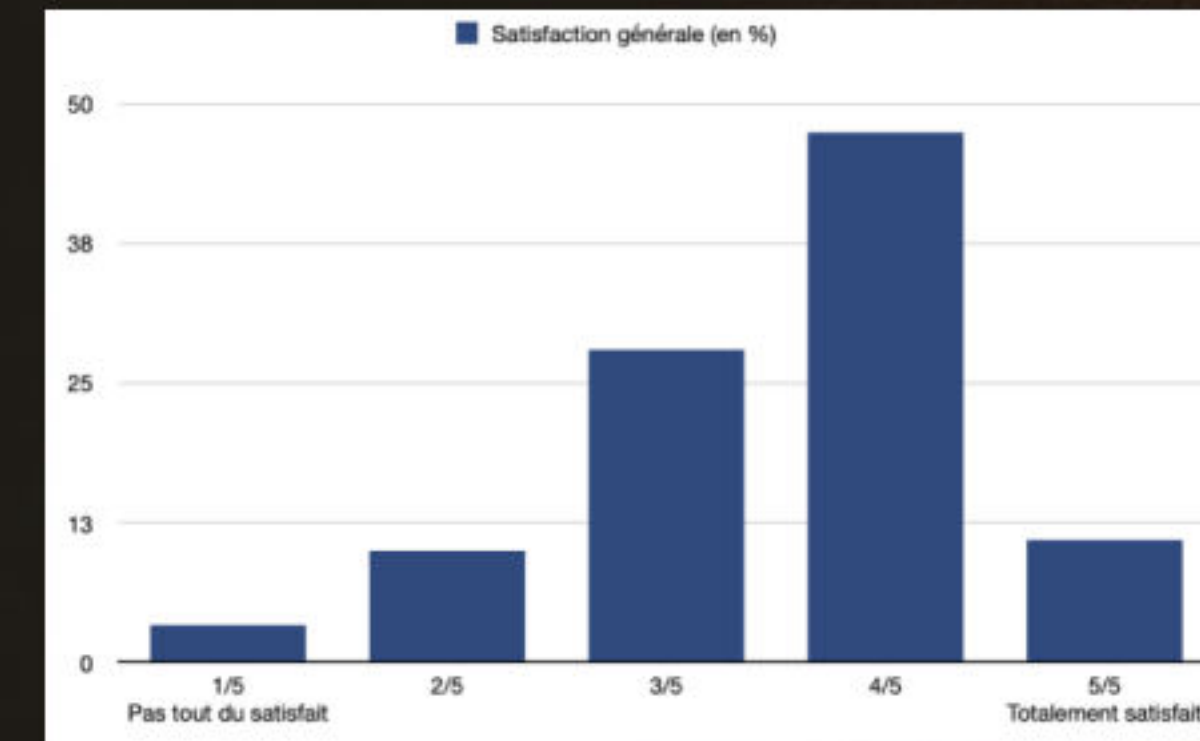
Le protocole : trois instruments, trois angles

- 435 réponses à questionnaires (échelles standardisées CSUQ et DEEP)
- 15 tests utilisateurs, sur site et en visio
- 4 focus groups (5 à 10 participants, plusieurs coopératives représentées)

3 réponses à trouver

- **Utilité** : le produit répond-il aux besoins des utilisateurs ?
- **Utilisabilité** : le produit est-il utilisable, compréhensible ?
Les tâches peuvent-elles être accomplies de manière efficace, efficiente et satisfaisante dans un contexte d'utilisation donné ?
- **Appétence** : quelles sont les attentes des utilisateurs, que recherchent-ils ?

État de trésorerie	
Votre trésorerie au 25/08/2021	
Solde bancaire	456,76 €
Total des encaissés	336,24 €
Clients à encaisser	323,79 €
TVA déductible	-0,00 €
Retenu 5% (RG)	12,45 €
Dépôts et cautions payés	0,00 €
Primes énergie à percevoir	0,00 €
Total des décaissements à venir	-3 715,93 €
Salaires nets à payer	0,00 €
Cotisations sociales et taxes	-1 529,72 €
TVA collectée à payer	-231,37 €
Fournisseurs à payer	-1 461,18 €
Notes de dépenses à payer	-493,66 €
Divers créances à rembourser	0,00 €
Total comptes bilan	0,00 €
Client douteux	0,00 €
Provision client douteux	0,00 €
Immobilisations	0,00 €



Les résultats : Mécontentement diffus → 8 recommandations

8 recommandations priorisées selon une **matrice sévérité/impact**, chacune justifiée par les données et accompagnée de maquettes, et toutes ont été **intégrées à la roadmap** produit.

Exemple :

9 participants sur 15 créent un devis avant d'avoir créé le client.
Tous se rappellent ensuite qu'il faut le faire, mais revenir en arrière **allonge la tâche de 30%**.
→ Formulaire de création client accessible depuis la page de devis.

Satisfaction déclarée : 85 %.

Et pourtant, des erreurs et des doutes à chaque tâche :
→ donnée déclarative ≠ donnée comportementale

Thématique	Changement	Justification	Sévérité
Création de client/devis	Permettre de créer un client plus facilement lors de l'initiation d'un nouveau devis : - par l'ajout d'un formulaire de création de client directement sur la page d'initiation du devis, - ou a minima par l'ajout d'un lien sous la dropdown de sélection du client (par ex : "Vous pouvez créer un nouveau client <u>en cliquant ici</u> ."	9 participants sur 15 ont le réflexe initial de créer un nouveau devis, sans s'interroger sur l'existence du client. Tous se sont rappelés ensuite de la nécessité de créer le client : il manque principalement un rappel clair de cette information. Le temps d'exécution de la tâche augmente de 30% entre les participants qui créent le client en premier par rapport à ceux qui doivent revenir en arrière.	Haute
Gestion des dossiers	Expliciter la notion de dossiers clients. A minima, une bulle d'aide schématisant le fonctionnement des dossiers	8 participants sur 15 oublient la création du dossier pour pouvoir créer un devis. La plupart n'ont pas compris l'utilisation des dossiers et/ou ne l'exploitent pas.	Haute
		sur 15 ont fait pas spécifier le et leur note de	Moyenne

Modifier une dépense kilométrique (Frais généraux)

Catégorie

Frais généraux

Date

17/02/2022

Type de dépense

Frais kilométriques (625111)

Motif de déplacement

AR Bordeaux Limoges

Point de départ

Bordeaux

Point d'arrivée

Limoges

Nombre de kilomètres

120

☒ Aller/retour

Total : 240 kilomètres

Modifier

Fermer

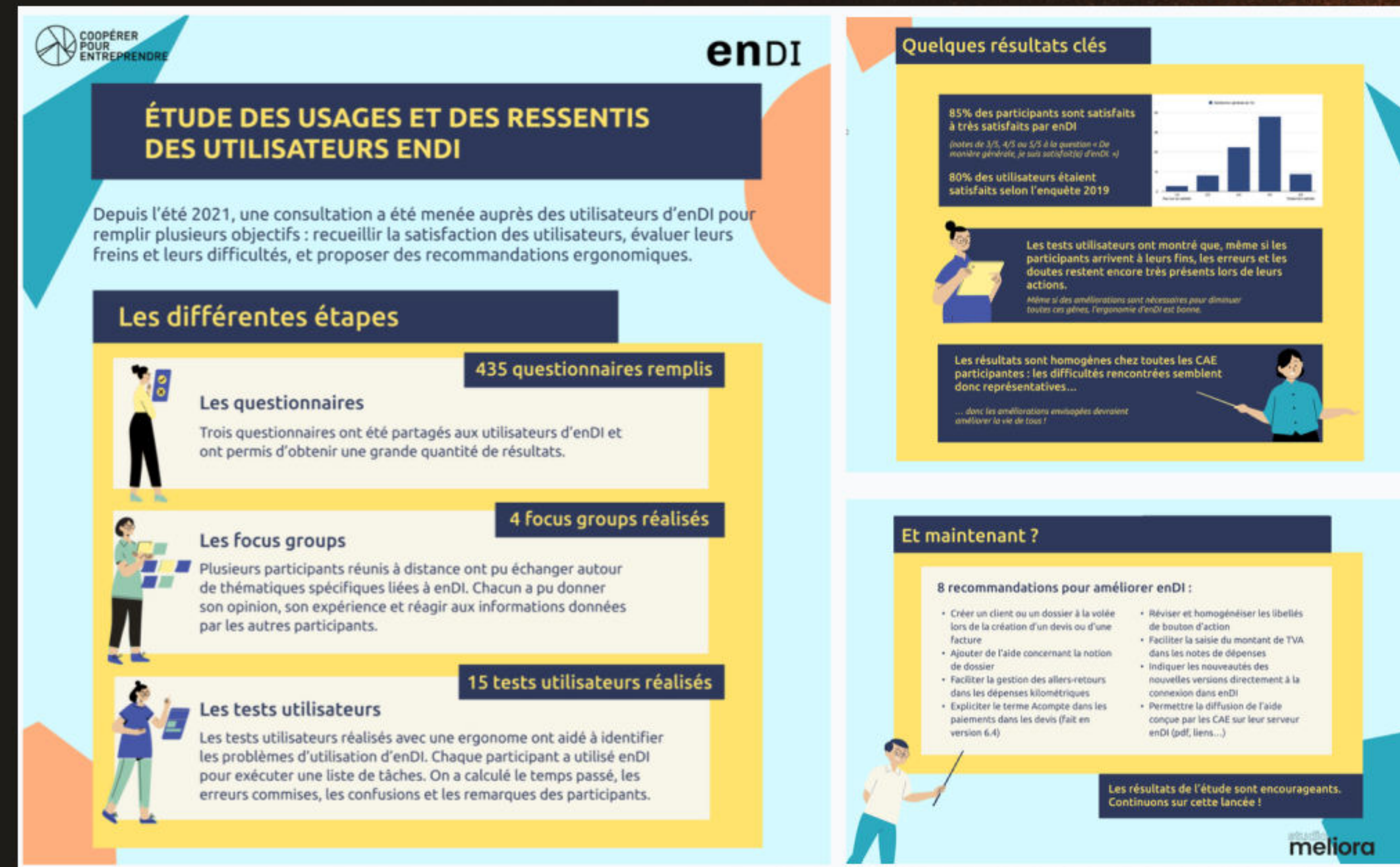
Rendre la recherche visible à ceux qui l'ont nourrie

Une restitution **conçue pour les utilisateurs finaux**, pas seulement pour le commanditaire : ce qui a été mesuré, ce qui va changer, ce qui ne changera pas.

Effet observé : les frustrations exprimées venaient autant **du sentiment de subir l'outil** que de l'outil lui-même.

Une des recommandations portait d'ailleurs sur l'annonce des nouveautés à la connexion.

→ Un audit qui reste dans un PDF chez le commanditaire ne répare pas la relation.



Éditions Hachette FLE

Production de contenus interactifs sur LMS propriétaire

Éditions Hachette FLE

2019-2024 - de l'exécution à la coordination

Contexte

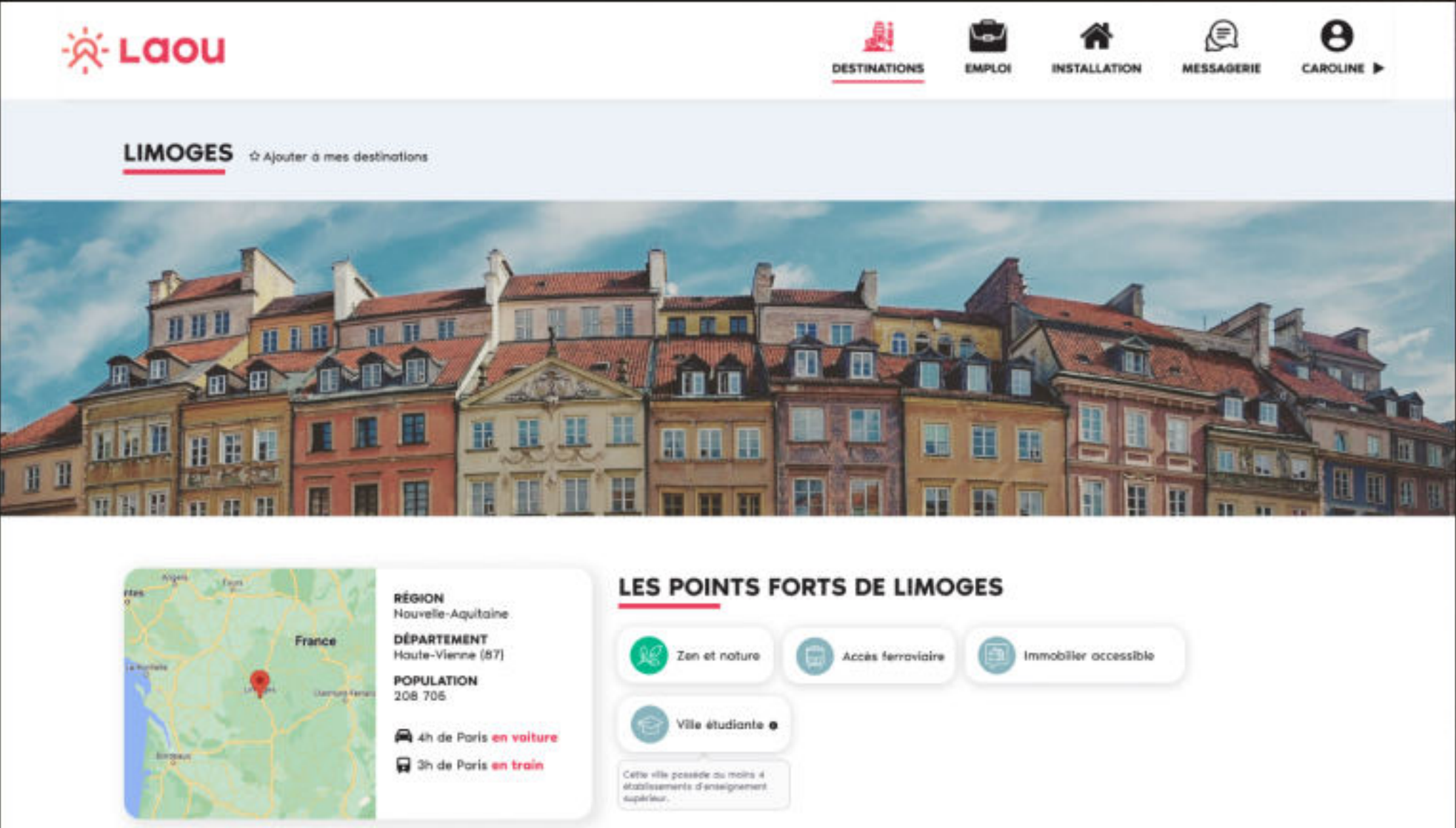
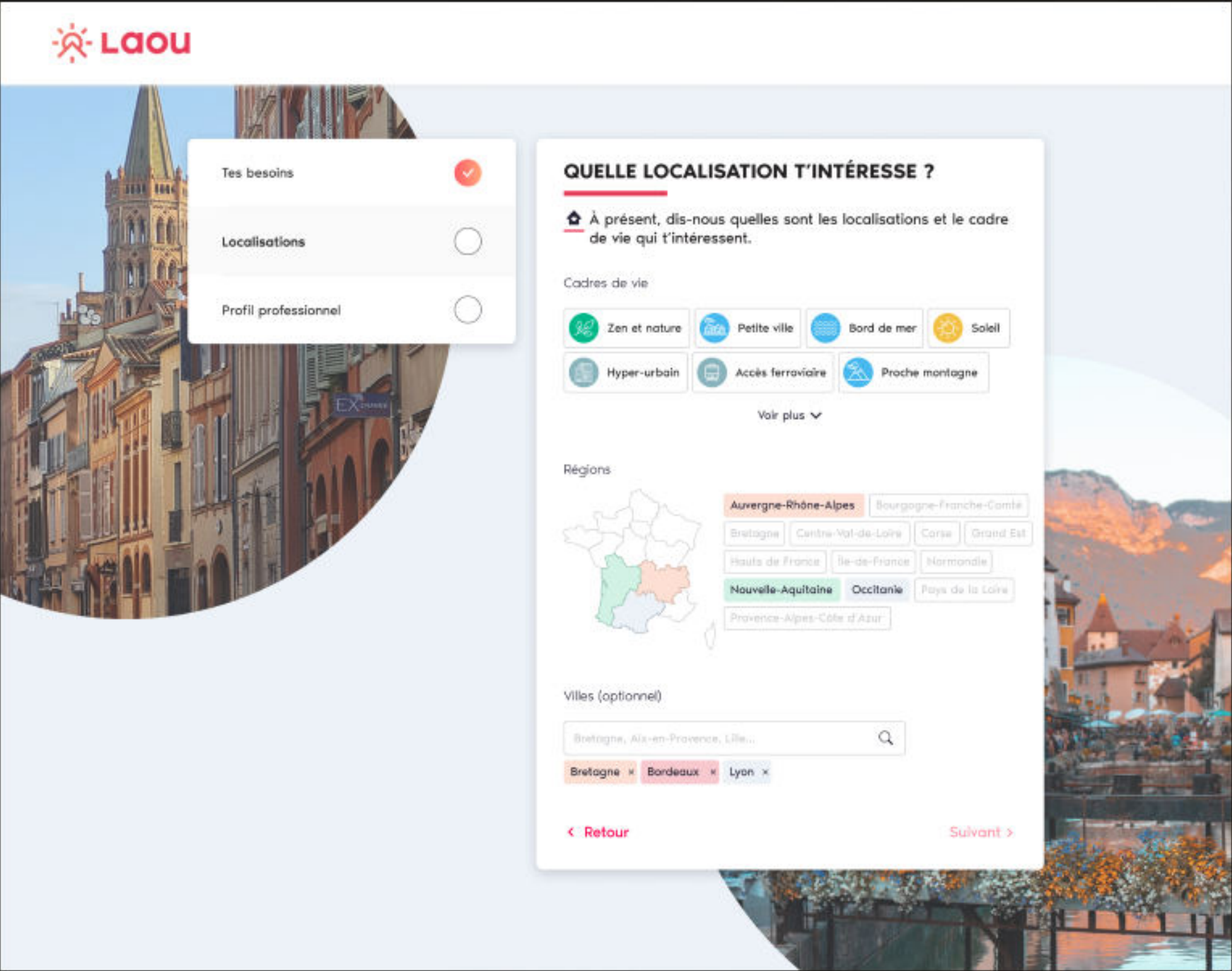
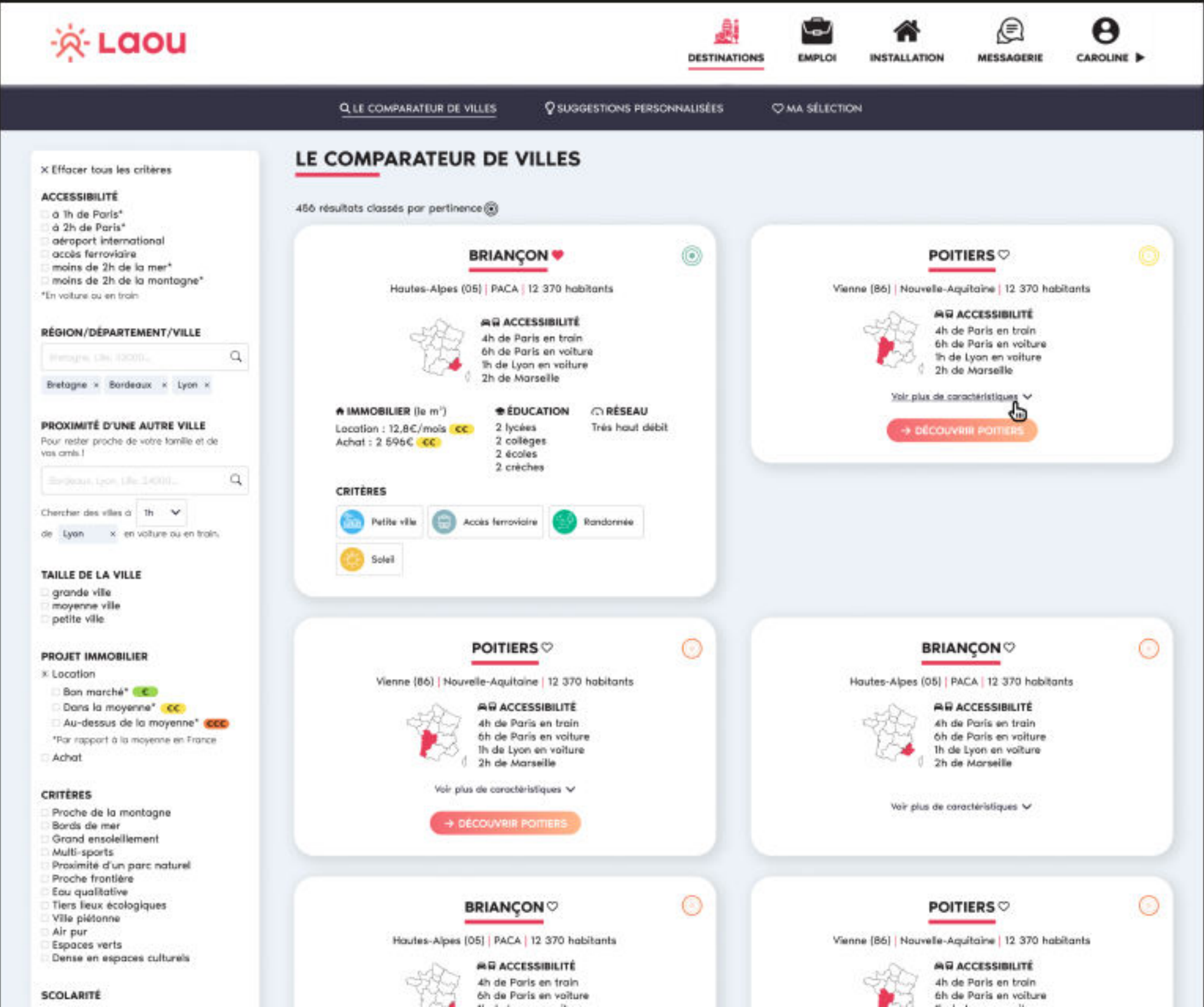
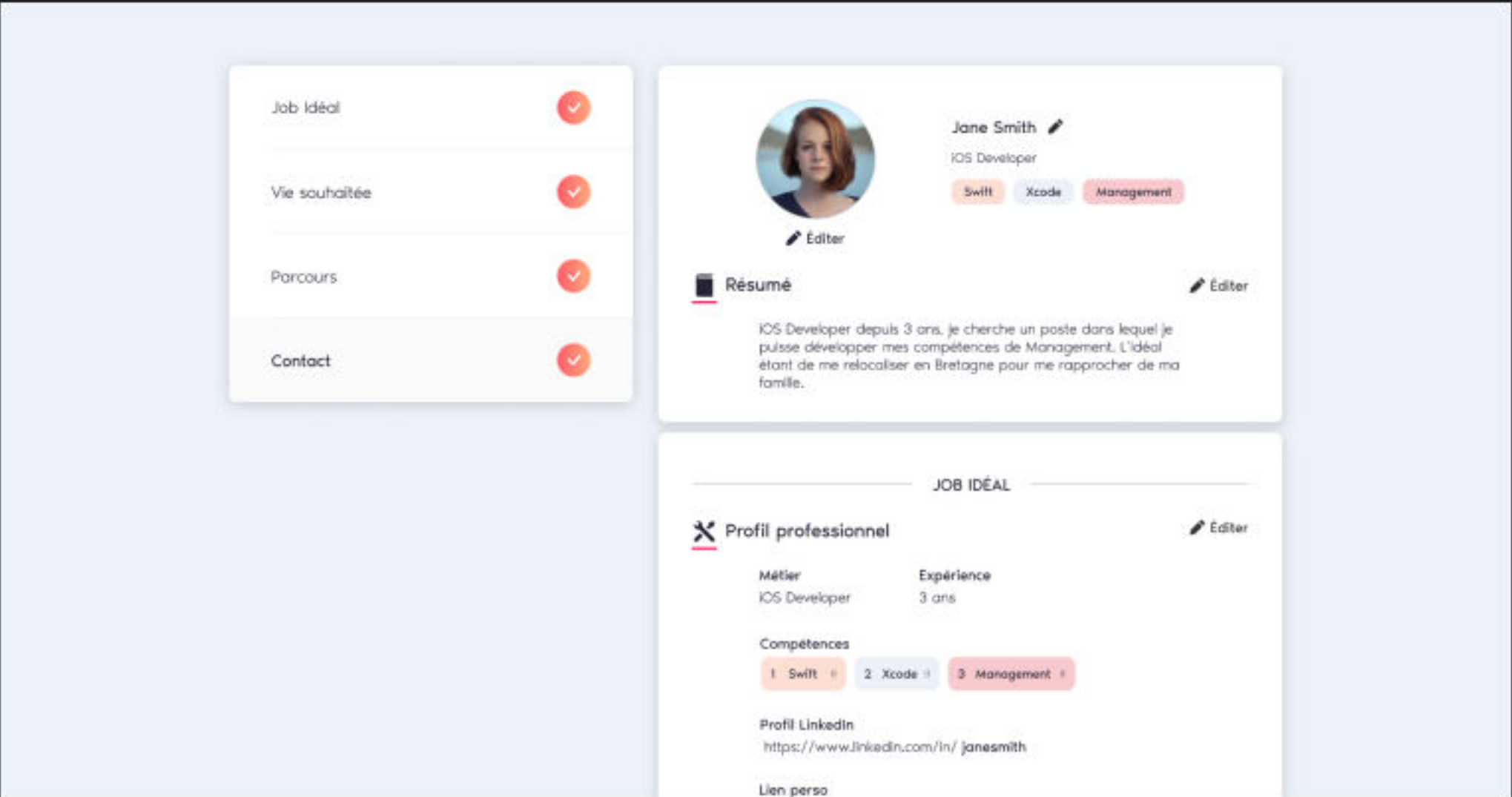
- Manuels scolaires de FLE transformés en parcours numériques jouables, avec corrections, feedback et scoring
- 12 collections, 30 à 35 parcours, jusqu'à 400 activités par parcours, 100 000+ users internationaux.

Enjeu

- Ce qui a commencé comme de la conception d'activités est devenu un rôle de coordination quand le volume a explosé.



Projets UI

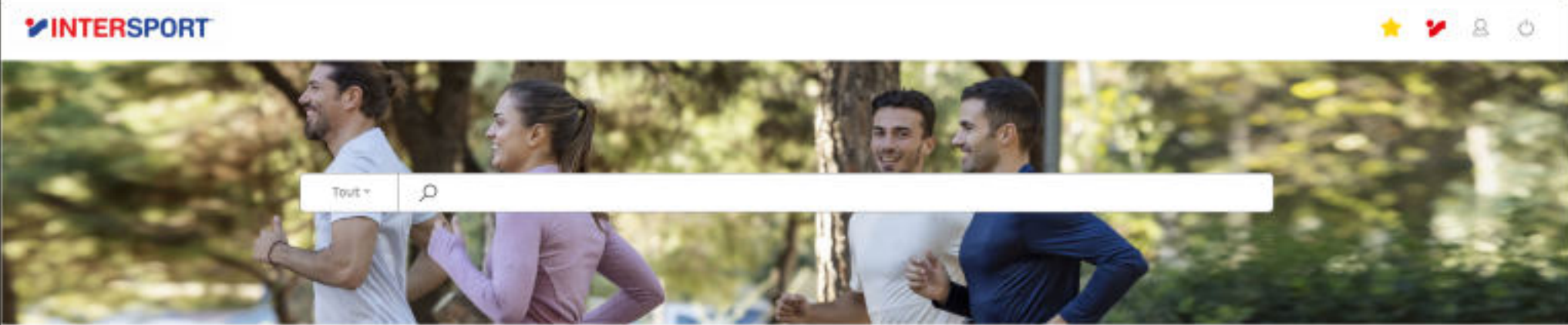


Laou

Accompagnement à la mobilité des professionnels en France

Restructuration d'un tunnel d'inscription à la plateforme : hiérarchie des informations, rééquilibrage des étapes, gamification du parcours, conseils UX writing pour certains champs spécifiques, maquettage.

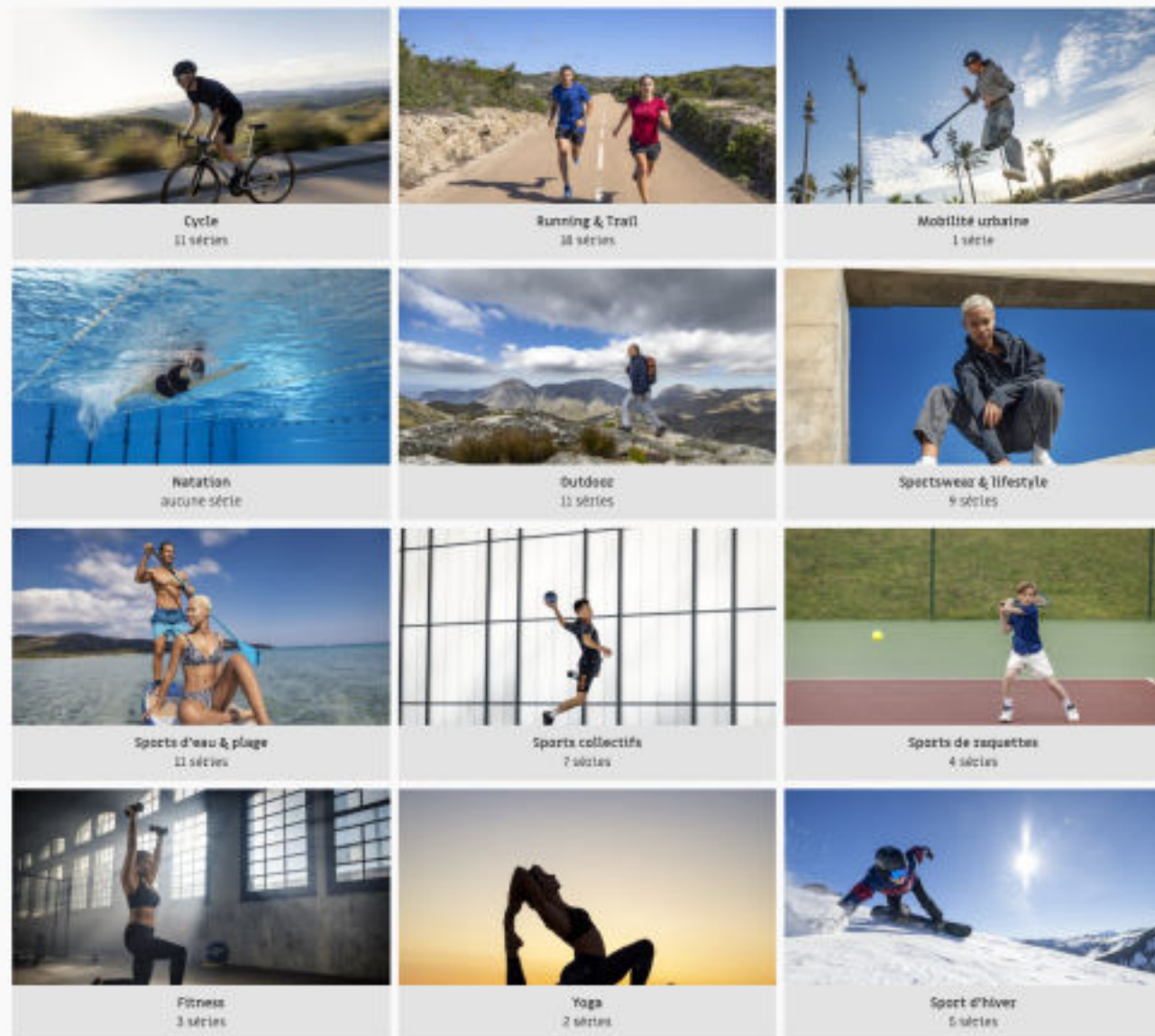
Refonte de la page profil : clarification des étapes et des actions pour effectuer des modifications sur une page profil.



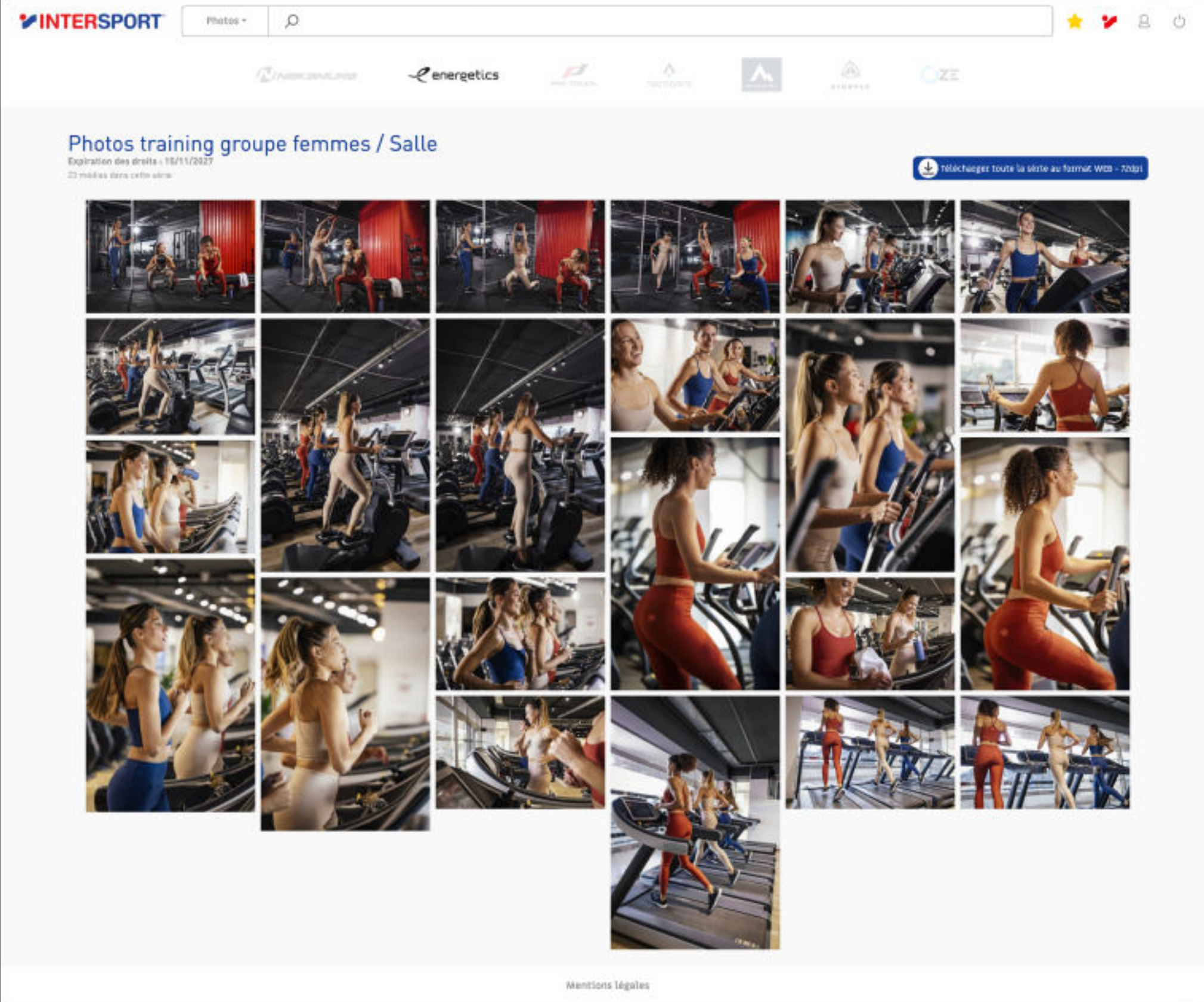
LES DERNIÈRES SÉRIES AJOUTÉES



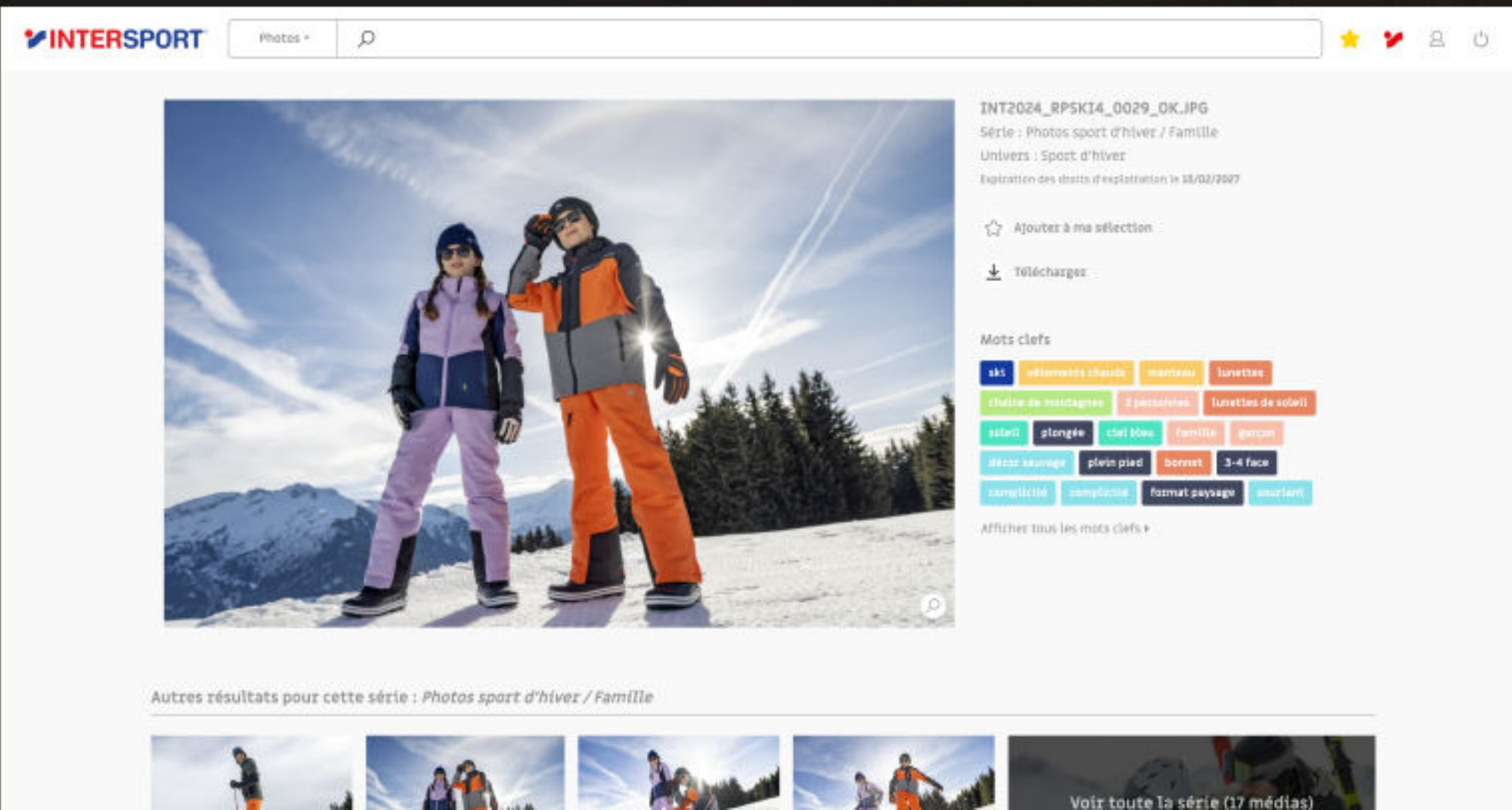
NOS UNIVERS



Mentions légales



Mentions légales



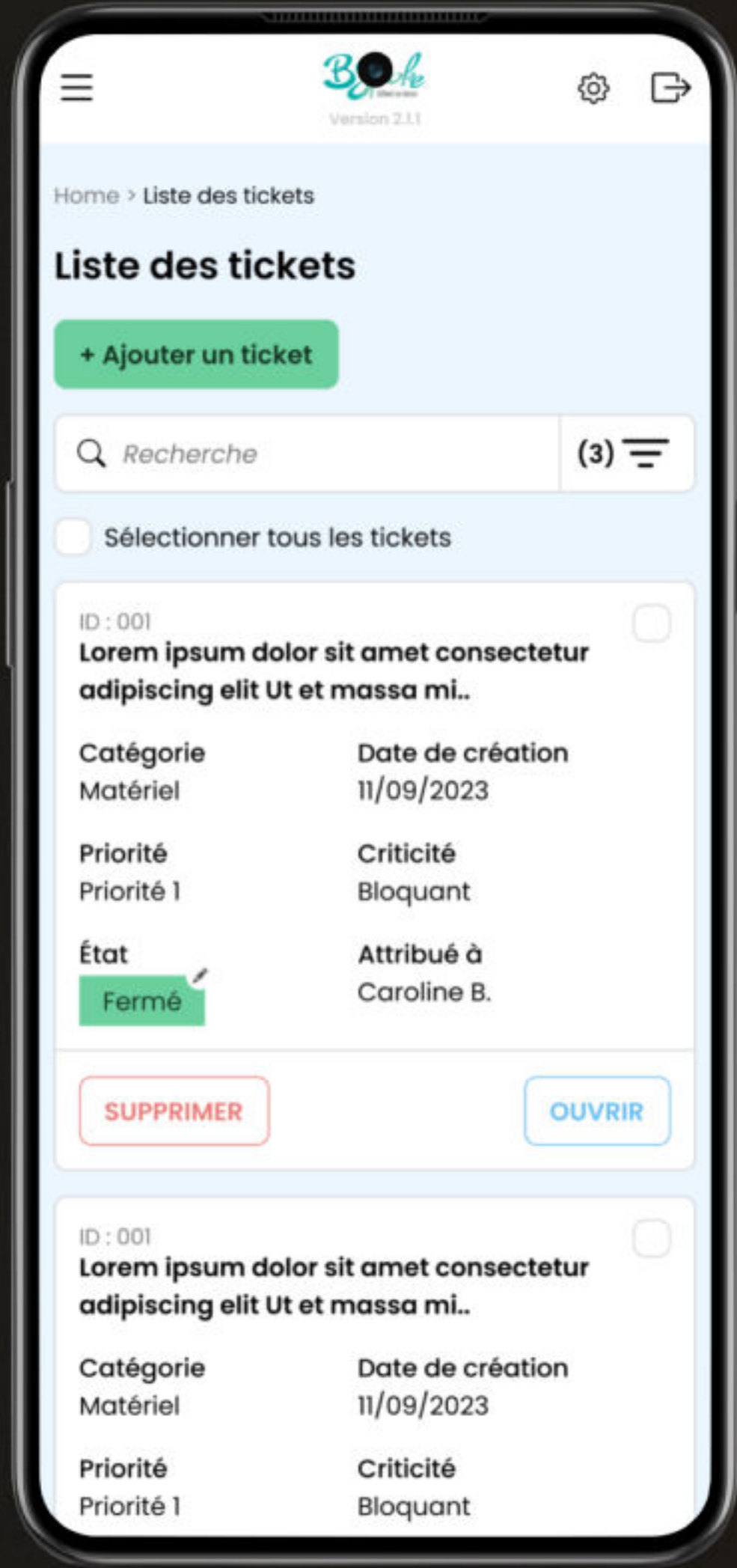
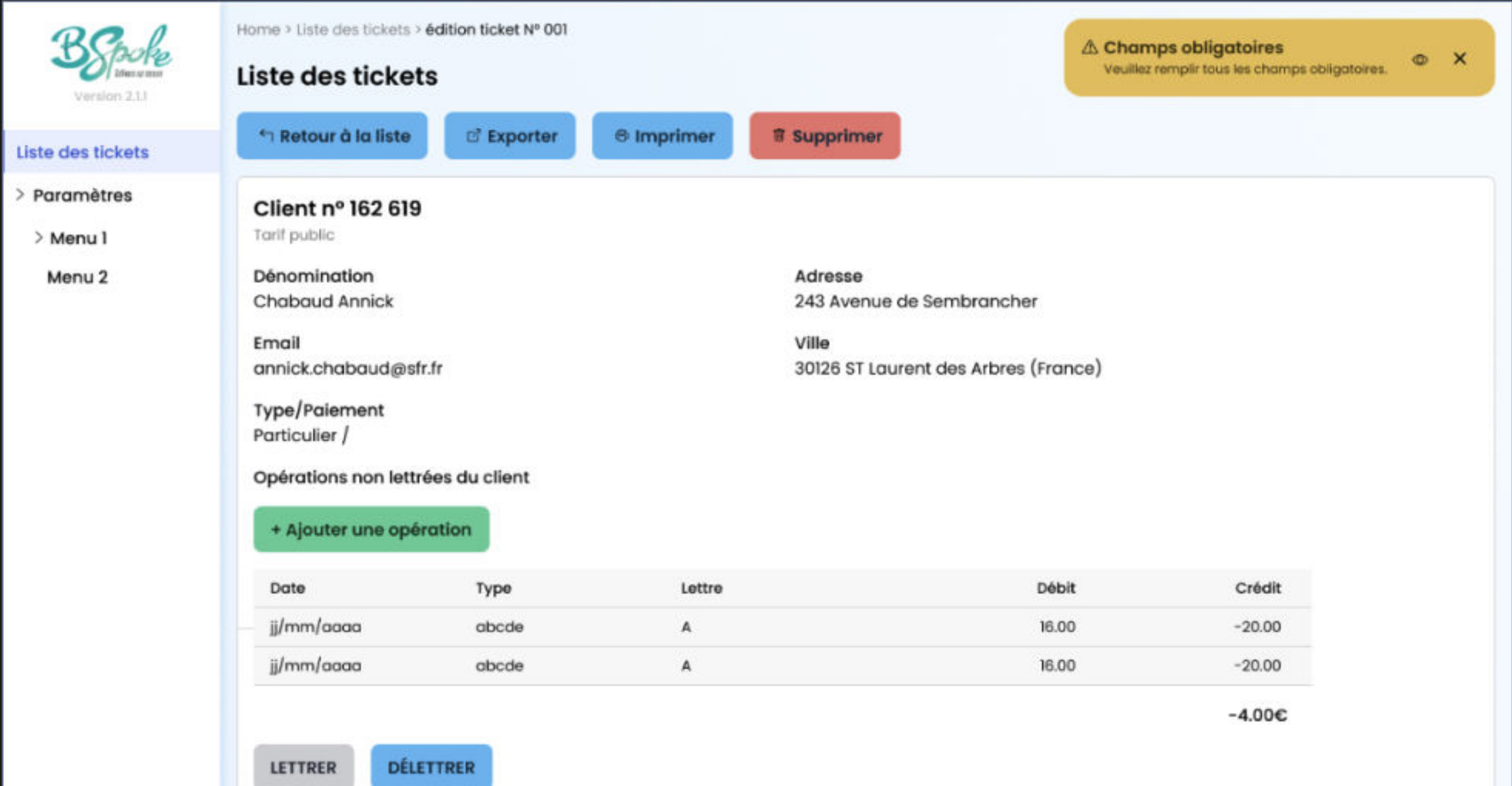
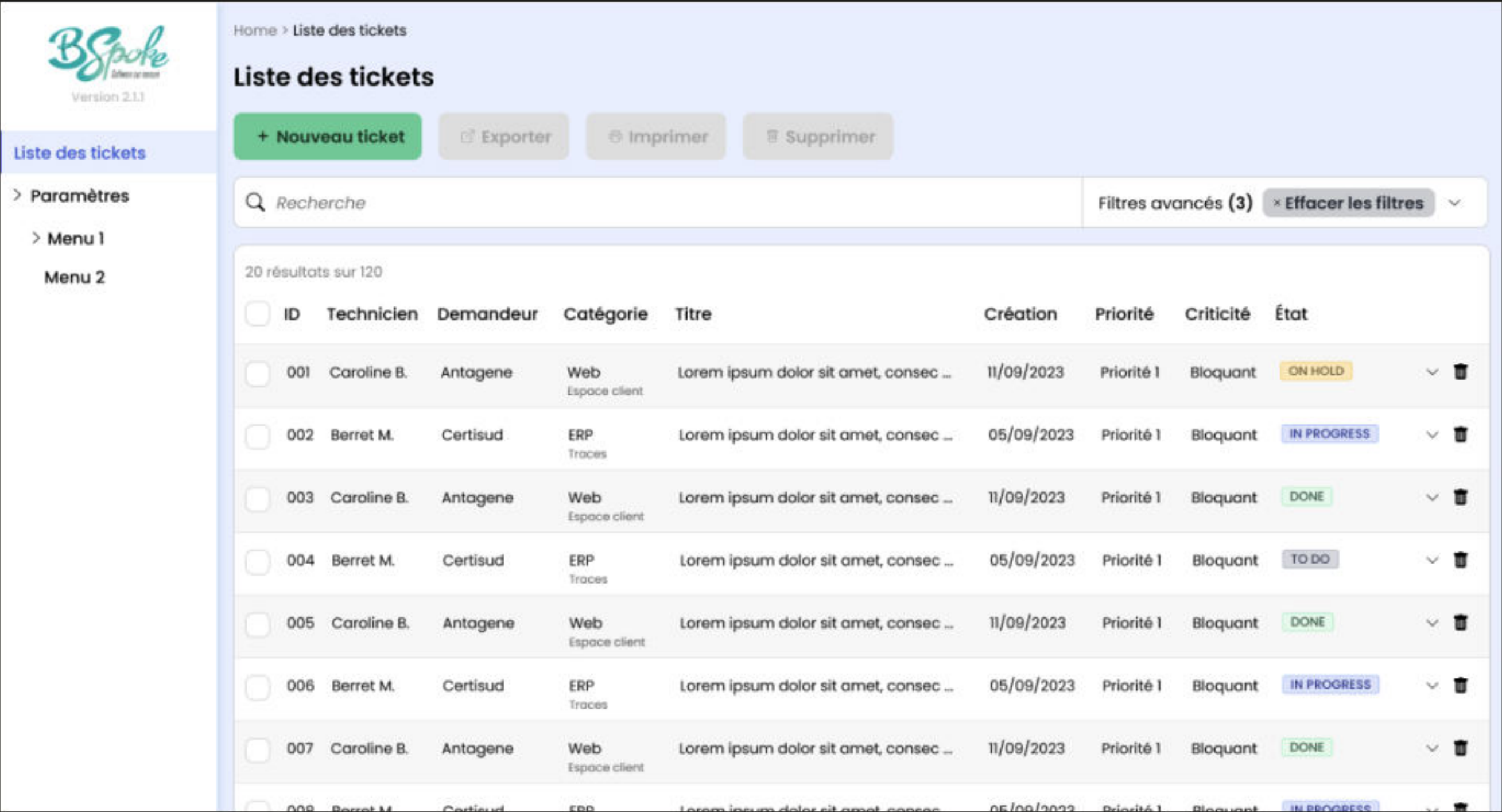
Autres résultats pour cette série : Photos sport d'hiver / Famille



Intersport

Conception d'une banque d'images interne

Banque de photographies réalisées pour la marque à destination d'un usage interne, réunies sur une plateforme avec un système d'indexation des images par mots-clés et métadonnées.



Bspoke

Conception d’une application web destinée à compléter progressivement des logiciels métiers développés en 4D.

L’enjeu : rendre manipulable une forte densité d’informations et d’actions, tout en construisant un modèle suffisamment souple pour s’adapter aux différents besoins clients.

Accompagnement d’une équipe d’ingénieurs logiciel dans l’appropriation des conventions d’interaction et des principes UX propres aux applications web.



Les Bons Profs

Cours de soutien scolaire en ligne

Hiérarchie de l'information, navigation, architecture, parcours

Conception d'un tunnel d'achat (hiérarchie de l'information, navigation, architecture, parcours, design UI)

Maquettage UI desktop/mobile

Réalisation en adéquation avec des objectifs d'acquisition (cible parents)

Ce que je recherche

Un CDI après six ans comme indépendante

Des produits complexes : outils métier, plusieurs publics, contextes contraints

Le temps long : suivre un produit et voir ce que mes décisions produisent

Un collectif : confronter des méthodes plutôt que les éprouver seule

Lille, à partir de septembre/octobre

Contact

caroline@studio-meliora.fr

06.47.60.28.02

Linkedin

Études de cas plus complètes sur mon site internet

Emménagement en cours à Lille, courant septembre/octobre.

Disponible à distance dès le 7 septembre.