

Fédération AGIRC-ARRCO

2026-02-SAD-006

Prestation de services UX / UI designer- Applicatifs métier (back office)

Table des matières

Fédération AGIRC-ARRCO.....	1
I – Compréhension du sujet et enjeux	3
II – Qui sommes-nous et nos engagements.....	5
III – Notre réponse	6
1. Pilotage et Gouvernance	6
2. Réponse technique	6
3. Équipe type	6
4. Planning prévisionnel.....	9
5. Livrables	10

Typographie à utiliser pour la rédaction : Aptos (Corps) – taille 12

Indications :

- Mini mémoire de 4/5 pages avec les points cités ci-dessus.
 - Le point 2 est sous nomination Fastor GIE qui est référencé et est mandataire sur ce SAD.

Gouvernance & pilotage :

- Pilotage du Marché est chez Fastor GIE (Copil/réunion de lancement)
- Gouvernance opérationnelle (Cosui/ Cotech) chez l'ESN qui gagne le marché en collaboration avec Fastor pour le suivi des Kpis du SAD

I – Compréhension du sujet et enjeux

La mission consiste à renforcer les équipes avec un consultant UX/UI pour améliorer des applicatifs back-office (outils internes) en visant surtout l'efficacité opérationnelle : simplifier les parcours, réduire les erreurs, améliorer la lisibilité et l'adoption par les utilisateurs. L'enjeu n'est pas esthétique mais fonctionnel : rendre les processus plus rapides, plus fiables et plus compréhensibles malgré la complexité des règles métier.

Le consultant a bien identifié les principaux enjeux métiers : productivité au quotidien, qualité de traitement, gestion des cas complexes, traçabilité/conformité et adaptation à des profils d'utilisateurs variés (experts/occasionnels). Il prend aussi en compte les enjeux techniques : compatibilité avec l'existant, performances sur des tableaux volumineux, cohérence entre applications, industrialisation via un design system, accessibilité et livrables directement exploitables par les développeurs.

La démarche proposée est pragmatique et orientée delivery : cadrage, discovery rapide (entretiens, observation, audit), priorisation impact/effort, conception itérative (wireframes, prototypes, tests), standardisation UI (composants, états, règles), puis accompagnement à l'implémentation et contrôle qualité.

Points d'attention :

Le consultant maîtrise parfaitement la gestion des points suivants, points stratégiques cartographiés dans votre cahier des charges :

- Accessibilité et lisibilité (interfaces denses, usage intensif),
- Gestion des cas limites (erreurs, états, validations),
- Traçabilité des décisions UX/UI (pour arbitrages et continuité multi-applicatifs),
- Alignement avec les contraintes de dev web et l'Agile

Les enjeux sont donc de mettre en application les points suivants :

Unifier et fiabiliser l'expérience sur un parc back office hétérogène

Avec une quinzaine d'applicatifs, l'enjeu majeur est de réduire la fragmentation (modes opératoires différents, ergonomies disparates) pour offrir une expérience homogène, prévisible et efficace, tout en travaillant "multi-produits". Cela implique une discipline de conception (règles, composants, patterns) et une attention forte à la cohérence transverse.

Améliorer la performance opérationnelle des gestionnaires

Les utilisateurs back office sont typiquement confrontés à des processus complexes, des volumes de traitement, des contrôles et des exceptions.

Les interfaces doivent donc :

- Accélérer les gestes métier (efficacité),
 - Limiter les erreurs (fiabilité),
 - Faciliter la compréhension et la décision (clarté),
 - Soutenir des workflows réels (alignement terrain via tests).
- Ces dimensions sont directement adressées par la démarche “IHM appuyée sur études utilisateurs” et par les tests/ateliers attendus.

Respecter strictement les standards (charte + Design System) et rendre la mise en œuvre industrialisable

L'utilisation du Design System Angular Material et le respect de la charte graphique ne sont pas un détail esthétique : c'est un enjeu d'industrialisation, de maintenabilité et d'efficacité de développement côté DSI. Le recettage graphique et le contrôle de cohérence globale visent à éviter les divergences entre maquettes/prototypes et produit livré.

Sécuriser la trajectoire projet dans un calendrier contraint

Le document indique une contrainte forte de calendrier et une attente de tenue de planning. Le risque principal est la dérive (multiplication des retours, arbitrages tardifs, écarts design/dev). L'enjeu est donc de mettre en place une démarche très opérationnelle : cadrage net, itérations courtes, validation progressive, et synchronisation constante MOA-UX-DSI.

Réussir l'intégration dans une organisation structurée (gouvernance, méthode, livrables)

Le consultant s'insère dans une équipe existante (pôle UX, UX Lead, MOA, DSI). L'enjeu est une collaboration fluide, avec une capacité à :

- Animer et embarquer (ateliers, co-création),
- Être force de proposition,
- Rester autonome tout en respectant la gouvernance.

Les facteurs clés de succès reposent sur l'implication d'un référent métier, l'alignement dès le départ avec les équipes techniques, et un pilotage par la valeur (temps de traitement, erreurs, reprises, satisfaction interne). Le consultant se positionne comme un interface métiers-produit-technique, garant de l'utilisabilité et de la cohérence, dans une logique d'amélioration continue.

En synthèse, la prestation vise à concevoir et faire évoluer des IHM back office de manière centrée utilisateurs, tout en garantissant une cohérence transverse sur un parc d'applicatifs important, le respect strict de la charte et du Design System Angular Material, et une exécution maîtrisée dans un calendrier contraint, en forte interaction avec les MOA métiers et la DSI.

II – Qui sommes-nous et nos engagements

Créé en décembre 2014, FASTOR GIE a pour vocation de coopter des PME ESN avec pour objectif de pérenniser les relations Grands Comptes tout en respectant les critères de référencement. Ce modèle est plébiscité par les Directions Achats qui y trouve : une sécurité juridique et un choix élargi de prestataires.

La force du GIE est notre maillage territorial en parfaite adéquation avec la situation géographique de nos clients multi-sites. La complétude de notre offre et nos implantations en région nous placent comme un acteur de proximité reconnu, ce qui nous a permis d'obtenir de nombreux référencements et d'avoir une activité en forte croissance.

La force de nos PME est leur capacité d'adaptation indispensable aux défis de demain.

Les membres du GIE se rejoignent sur le partage de valeurs humaines et ont la même volonté de faire vivre et prospérer nos structures respectives. Il est important pour nous que nos clients comme nos collaborateurs bénéficient d'un lien direct avec les dirigeants de nos entreprises.

Nos clients sont nos meilleurs prescripteurs et le GIE une alternative reconnue et sérieuse aux rapprochements perpétuels des grandes ESN au niveau national et international.

L'ensemble des membres accompagne nos clients en s'adaptant à l'évolution de la gouvernance des systèmes d'information. Une cartographie complète des domaines de compétences et d'expertises est proposée à nos clients.

FASTOR GIE a la capacité de délivrer et de garantir une prestation de qualité ; d'une part par la sélection, le recrutement, la fidélisation et la formation, et d'autre part, par le management du collaborateur au sein de la prestation.

III – Notre réponse

1. Pilotage et Gouvernance

- Gouvernance stratégique : COPIL assurés en collaboration avec Fastor GIE (mandataire).
- Gouvernance opérationnelle : comités de suivi (COTECH, COSUI) pour monitorer l'avancement, les risques et les KPI.
- Méthodologie de pilotage : approche Agile en mode incrémental, permettant de prioriser les cas d'usage et de livrer de la valeur rapidement.
- Pilotage "valeur" : backlog UX/UI priorisé + critères d'acceptation
- Rituels courts : daily coordination + COPIL hebdo (arbitrages/validations) + stratégique mensuel si besoin
- Validation rapide : référent métier + référent tech, en 2 temps (prototype → implémentation)
- Suivi clair : risques/dépendances/décisions + KPI (temps, erreurs, tickets, satisfaction)
- Itératif : livraisons fréquentes, tests rapides, ajustements immédiats

2. Réponse technique

SL : Lead UX/UI Designer (12+ ans), spécialisée applicatifs métier / back-office et plateformes SaaS : elle transforme des parcours complexes en expériences simples, robustes et efficaces.

Compétences clés : discovery (audits, ateliers, tests), conception end-to-end, data-heavy UI (tableaux, filtres), design system & composants, handoff dev + recettage UI.

Accessibilité : pratiques alignées RGAA et culture qualité.

Formation / certifs : Gobelins (Design Digital), École 42 (bases HTML/CSS), Intuit Lab (IA générative), ESTA (Master ingénieur d'affaires).

3. Équipe type

Rôle de SL : Consultant UX/UI Expert (12 ans d'expérience en pilote projet UX/UI)

Afin de sécuriser la réussite des applicatifs métiers back office de la Fédération Agirc-Arrco, SL s'engage à délivrer une conception UX/UI qui améliore concrètement la performance opérationnelle des gestionnaires, réduit les risques d'erreurs, et industrialise l'expérience grâce à une mise en œuvre pleinement compatible avec les standards et contraintes SL.

1) Conception / refonte d'interfaces : efficacité, fiabilité et adoption terrain

SL prend en charge la conception et la refonte des interfaces des applicatifs back office avec un objectif clair : faire gagner du temps aux gestionnaires et réduire les frictions dans l'exécution des tâches quotidiennes (saisie, contrôle, recherche, validation, traitement d'exceptions).

Engagements clés :

- Concevoir des interfaces intuitives et rapides, adaptées à un usage intensif (densité d'information maîtrisée, hiérarchisation claire, réduction du nombre de clics, actions contextualisées).
- Renforcer la fiabilité opérationnelle : prévention des erreurs (validation, confirmations, états système explicites), lisibilité des statuts, et gestion des cas limites (incomplets, bloquants, anomalies).
- Assurer une accessibilité pragmatique (lisibilité, contrastes, navigation clavier lorsque pertinent) pour garantir une utilisation robuste dans la durée.

Livrables attendus : maquettes haute-fidélité, prototypes interactifs et spécifications UI directement actionnables par les équipes de réalisation (outils : Figma / Adobe XD / Miro).

2) Recherche utilisateur (UX Research) : aligner l'interface sur la réalité des métiers

SL sécurise la pertinence métier en s'appuyant sur une démarche de recherche structurée visant à comprendre les besoins réels, les contraintes, les irritants et les priorités des utilisateurs finaux (gestionnaires retraite / métiers back office).

Engagements clés :

- Conduire des entretiens, observations (si possible) et tests, afin d'objectiver les difficultés actuelles et les leviers d'amélioration.
 - Formaliser des personas opérationnels et des parcours cibles directement exploitables pour orienter la conception.
 - Traduire les besoins métier en décisions UX/UI concrètes : priorisation, simplification des parcours, rationalisation des écrans, clarification des libellés et des règles de gestion visibles.
-

3) Design System : cohérence multi-applicatifs et industrialisation (qualité + maintien en condition)

Dans un contexte multi-outils, SL considère la cohérence comme un enjeu majeur : elle conditionne l'adoption, la montée en compétence et la réduction des erreurs. SL garantit l'application rigoureuse du design system et des standards graphiques de la Fédération.

Engagements clés :

- Appliquer strictement le Design System et assurer l'homogénéité des composants, patterns, typographies, couleurs et comportements.
- Contribuer à enrichir / clarifier les usages du design system (guidelines, cas d'emploi, variantes) lorsque nécessaire, pour limiter les interprétations.
- Produire des maquettes et spécifications compatibles avec l'intégration, afin de réduire les écarts entre design et développement.

Bénéfice : une expérience homogène sur plusieurs applicatifs, **moins de formation, moins d'erreurs**, et **une meilleure efficacité de réalisation** côté DSI.

4) Tests, itérations et validation : sécuriser la valeur livrée et réduire le risque projet

SL met en place un dispositif de validation continue : pas de décisions au “ressenti”, mais des arbitrages fondés sur les retours utilisateurs et les contraintes projet.

Engagements clés :

- Organiser et animer des tests utilisateurs sur prototypes (scénarios métiers, cas nominaux et exceptions).
- Réaliser des itérations rapides pour converger vers une solution efficace, en priorisant les ajustements à plus fort impact.
- Lorsque pertinent, mettre en œuvre des comparaisons (type A/B sur variantes) pour trancher entre deux options ergonomiques.

Bénéfice : une réduction tangible des retours en fin de chaîne, une meilleure robustesse des parcours, et une maîtrise du planning grâce à des validations progressives.

5) Collaboration MOA / DSI : fluidifier la chaîne “besoin → design → réalisation” et éviter les écarts

SL travaille en proximité avec les équipes MOA métiers et la DSI afin de garantir une conception réalisable, cohérente, et conforme aux objectifs opérationnels.

Engagements clés :

- Co-construire avec la MOA des solutions ergonomiques alignées sur les règles et priorités métier, et formaliser les arbitrages.
- Synchroniser en continu avec la DSI pour intégrer les contraintes techniques, anticiper les impacts et éviter les “surpromesses” design.
- Réaliser un recettage graphique et de cohérence UX sur les livrables intégrés, afin d'assurer la conformité entre intention et produit final.

Bénéfice : une exécution sécurisée, moins de friction entre acteurs, et une livraison plus stable (moins d'allers-retours, moins de dette UX).

Positionnement SL : un UX/UI orienté performance métier

SL se positionne comme un partenaire de réalisation UX/UI dont la priorité est la création de valeur métier mesurable :

- Gain de temps sur les tâches récurrentes,
- Réduction des erreurs et des reprises,
- Cohérence transverse sur le parc applicatif,
- Intégration facilitée via design system et recettage,
- Risque projet réduit par tests et validations continues.

4. Planning prévisionnel

Planning prévisionnel (16/03/2026 → 15/03/2027)

- **Phase 1 – Onboarding & cadrage (16/03 → 12/04)**
Kick-off, prise de connaissance SI/outils, audit express UX/UI, définition des parcours critiques, backlog UX priorisé, circuit de validation.
- **Phase 2 – Discovery & quick wins (13/04 → 07/06)**
Ateliers métier, wireframes/prototypes, tests rapides, itérations, 1ère vague de correctifs à forte valeur (lisibilité, erreurs, formulaires, tables).
- **Phase 3 – Industrialisation Design System (08/06 → 02/08)**
Mise à niveau/extension du design system (composants back-office), patterns et guidelines, documentation, accélération du delivery sur nouveaux parcours.
- **Phase 4 – Déploiement multi-parcours & accessibilité (03/08 → 25/10)**
Refonte/optimisation de plusieurs parcours, standardisation des comportements, revues accessibilité, recette UI systématique.
- **Phase 5 – Optimisation & adoption (26/10 → 17/01)**
Exploitation des retours terrain (tickets/irritants), réduction des reprises, harmonisation transversale (recherche, filtres, exports), accompagnement à l'adoption.

- **Phase 6 – Stabilisation & transfert (18/01 → 15/03)**

Consolidation, passation (playbook, templates, checklists), roadmap UX N+1, bilan KPI et recommandations.

Cadence projet : sprints de 2 semaines, rituels agiles, COPIL hebdo, revues design, handoff dev + recette UI à chaque sprint, revues KPI mensuelles.

5. Livrables

- Pour chaque Sprint : Compte rendu de la réunion, et tous documents inhérents au sprint.
- Parcours & user flows (as-is / to-be) sur les processus critiques
- Wireframes + maquettes UI (Figma) avec états (erreur, vide, loading, etc.)
- Prototype interactif pour validation métier/tech
- Spécifications + handoff dev pack (règles, comportements, assets)
- Recette UI / contrôle qualité + liste d'écarts et correctifs
- Contribution Design System & accessibilité (RGAA) : composants/patterns + checklist

IV – Nos Références

➤ **maGestion.pro — Product Designer freelance (fév 2024 - sept 2024 : 8 mois) | Paris**

Contexte

- Refonte UX/UI d'une plateforme SaaS pour des producteurs de films afin de piloter la performance financière et environnementale.

Objectifs

- Conduire une refonte complète UX/UI sur un produit SaaS métier
- Clarifier les workflows et l'expérience pour des utilisateurs non techniques
- Mettre en place un système de design évolutif

Contributions

- Recherche utilisateur, audit UX et ateliers de cadrage produit
- Alignement avec une librairie de composants (Angular Material) : tables, formulaires, filtres, pagination ; specs et handoff pour dev.
- Conception de parcours end-to-end, maquettes et prototypes
- Création / évolution du design system et des guidelines
- Collaboration avec les développeurs pour une livraison cohérente
- Amélioration de l'utilisabilité et de la compréhension des écrans

Impact: Simplification de workflows complexes en une interface intuitive adoptée par les équipes de production.

➤ **Peppermint Company (agence) — Product Designer (juil 2022 - jan 2024 : 1 an et 6 mois) | Paris**

References client dans le cadre de Peppermint Company:

- Sonepar, plateforme Saas B2B2C, conception UX d'une application de configuration de panneaux photovoltaïques
- Kenzo, conception UX/UI d'une application de formation pour les équipes de vente
- Manutan, refonte UX/UI de la création de compte de la plateforme e-commerce (17 sites)

Contexte

- Conception de produits numériques B2B et B2C pour des clients majeurs (Sonepar, Laboratoires Gilbert, Kenzo, Loxam, Brico Dépôt).

Objectifs

- Concevoir des interfaces produits et conduire la discovery UX
- Définir des parcours et contribuer au design system
- Aligner besoins utilisateurs et objectifs commerciaux

Contributions

- Discovery UX : compréhension des besoins, ateliers, user flows
- Conception d'écrans et prototypes pour validation rapide
- Contribution au design system pour assurer cohérence et évolution
- Partenariat étroit avec chefs de projet et développeurs
- Impact: Livraison d'expériences cohérentes multi-plateformes, avec amélioration de l'engagement et de la conversion.

Fin de document