

Mélanie Suberchicot

suberchicot.melanie@gmail.com | +1 (438) 393 9780
www.linkedin.com/in/melanie-suberchicot | lumeagence.com

Designer UX/UI & Web qui place l'humain au cœur de la conception pour créer des produits numériques clairs, accessibles et porteurs de résultats concrets. Expérience de quatre années en conception numérique, dont près de deux exclusivement en UX/UI.

COMPÉTENCES

- **Recherche UX** : entretiens de cadrage, questionnaires, personas, parcours utilisateurs, identification des points de friction
- **Architecture de l'information** : arborescence, structuration de contenu
- **Conception** : maquettes filaires, maquettes haute fidélité, prototypes interactifs
- **Design system** : composants, variantes, variables (Figma)
- **Rédaction UX** : textes d'interface, libellés, messages d'erreur, microcopie
- **Accessibilité** : WCAG 2.1 AA : contrastes, libellés, hiérarchie des titres
- **Intégration / Hébergement** : Webflow (CMS, pages d'atterrissage), HTML/CSS, responsive, AWS, SEO de base
- **Outils** : Figma, Webflow, Miro / FigJam, Notion, AWS, Claude Code, Claude Design, Relume, TypeForm, Framer, Wordpress
- **Français** : Langue maternelle
- **Anglais** : Débutant-Intermédiaire
- **Nationalité** : Française
- **Statut Canada** : Résident permanent 
- **Localisation** : Montréal, QC
- **Certification** : Google UX Design (Google / Coursera)

EXPÉRIENCES

Designer UX/UI & Développeuse Web - Montréal, Canada - Lume Agence

Mars 2024 – Aujourd'hui

Studio de conception UX/UI et de développement web. Accompagnement d'entreprises et d'équipes produit, du cadrage du besoin jusqu'à la mise en production.

- Conduire des projets UX de bout en bout : cadrage, recherche utilisateur (entretiens et questionnaires), définition des personas, cartographie des parcours et des flux, identification et priorisation des points de friction.
- Réaliser la refonte d'architectures de l'information sur des sites à fort volume de contenu (arborescence)
- Concevoir des maquettes filaires, haute fidélité et des prototypes interactifs sous Figma ; créer et maintenir des systèmes de conception (composants, variantes, variables).
- Réaliser des contenus d'interface : libellés de champs, aides à la saisie, messages d'erreur, états vides et confirmations.
- Appliquer les critères d'accessibilité WCAG 2.1 AA : contrastes, hiérarchie des titres, navigation
- Construire des sites Webflow (pages statiques, collections CMS, pages d'atterrissage), de manière responsive et déployer en production, en collaboration directe avec les développeurs et les parties prenantes clientes.
- Réaliser des tests d'acceptance utilisateur
- Conduire des veilles technologiques et recherches de bonnes pratiques afin de continuellement monter en compétences.

Directrice des opérations - Télétravail - Quintessence Coaching

Mai 2022 – Mars 2024

Responsable des opérations, de la stratégie numérique et de l'expérience client.

- Concevoir et optimiser les pages d'atterrissage et tunnels de conversion ; analyser et améliorer de manière continue les parcours utilisateurs.
- Structurer et lancer les produits numériques (formations en ligne) : organiser le contenu, définir des parcours utilisateurs, réaliser des tests de pré-déploiement.
- Rédiger et diffuser des campagnes courriel auprès d'une audience de +10 000 abonnés.
- Mettre en place des processus internes et améliorer l'efficacité des équipes à l'aide d'outils internes.
- Créer des automatisations et intégration d'outils ; analyse de données et suivi des indicateurs de conversion et de rétention.
- Gérer et coordonner des projets auprès d'intervenants multiples ; veille à la conformité légale.

Conseillère financière - Tarbes, France - Groupe Crédit Agricole

Septembre 2017 – Mai 2022

2ème banque de détail française. Gestion d'un portefeuille de clients et accompagnement dans leurs démarches de financement.

- Analyser les besoins, monter et instruire des dossiers de financement : évaluation de l'admissibilité, collecte et vérification des pièces justificatives, suivi de la conformité.
- Conseiller les clients sur l'ensemble des produits bancaires, assurance et finance.
- Gérer la relation et le service client au quotidien

PROJETS

Refonte UX d'une plateforme de contenu culinaire

Plateforme de contenu culinaire à fort trafic : espace membre payant (VIP), infolettre de 92 000 abonnés, revenus publicitaires.

- **Problème** : proposition de valeur peu lisible ; contenu dense réparti sur trois piliers qui se chevauchaient ; abonnement VIP peu visible et mal compris ; irritants récurrents au service client (désabonnement introuvable, réinitialisation de mot de passe, confusion entre l'offre gratuite et l'offre VIP), auprès d'un public souvent âgé et peu à l'aise avec le numérique.
- **Recherche** : conception et conduite de deux questionnaires structurés : un questionnaire de cadrage stratégique avec la cliente (vision, objectifs, utilisateurs cibles, critères de succès mesurables) et un questionnaire « expérience client et support » auprès de l'équipe de service client, afin de recueillir les points de friction à la source (demandes les plus fréquentes, demandes les plus chronophages, verbatims d'utilisateurs).
- **Analyse** : définition de trois personas (visiteur gratuit, membre premium, partenaire de marque) ; cartographie du parcours d'inscription et d'accès à l'espace membre ; priorisation des irritants par fréquence et par impact.
- **Conception** : refonte complète de l'architecture de l'information autour des trois piliers ; maquettes filaires puis maquettes haute fidélité sous Figma ; correction des écarts d'accessibilité (tailles de texte incohérentes, contrastes, ergonomie mobile).
- **Contrainte** : budget limité et interdiction de reconstruire le site : toutes les recommandations devaient être applicables sur l'existant par le développeur en place.
- **Suite** : phase de développement et tests d'utilisabilité planifiés ; définition des indicateurs de succès (durée de session et pages par visite, croissance des abonnements VIP, baisse des demandes au service client).

Refonte du site et système de conception - Xend (xendnow.com)

Fintech B2B d'infrastructure de paiement. Incubée par Fintech Cadence et Fintech Montréal.

- **Problème** : un site qui ne soutenait pas la crédibilité de l'entreprise auprès de ses clients et de ses investisseurs.
- **Démarche** : travail sur l'expérience utilisateur et l'architecture de l'information, conception des interfaces, création d'un système de conception complet (composants, variantes, variables) puis développement et mise en ligne.
- **Résultat** : nouvelle identité de marque et expérience centrée sur l'utilisateur, au service de la confiance des clients et des investisseurs. Site en ligne : xendnow.com.

Pages produit et gabarits CMS d'études de cas client

Startup en intelligence artificielle. Conception et intégration de gabarits sur le système de conception existant.

- **Contexte** - intervention en tant que designer-intégratrice sur le système de conception Webflow existant de l'entreprise, avec pour consigne de prendre des décisions guidées par l'intégration (cohérence, réutilisabilité, responsive, maintenabilité).
- **Démarche** - conception et intégration de deux gabarits reliés à la collection CMS. Adaptation des maquettes aux contraintes réelles d'intégration et déclinaison responsive sur l'ensemble des points de rupture (bureau, tablette, mobile).
- **Apport** - création d'une solution de mise en page de texte enrichi réutilisable, intégrable dans leur système de conception pour les futurs contenus CMS.

FORMATION

Baccalauréat (1er cycle universitaire) - Droit, Économie, Gestion, mention Banque, Assurance, Finance - IUT de Bayonne et du Pays basque, France - 2018

Équivalence française approximative : Licence

Diplôme d'Études Collégiales (DEC) Technique - Lycée Nicolas Brémontier, France

2015 – 2017

Équivalence française approximative : BTS Négociation et Relation Client

CERTIFICATIONS

Certificat Google UX Design - Google / Coursera

2024

- Fondamentaux du design d'expérience utilisateur
- Le processus de design UX : empathie, définition, idéation
- Maquettes filaires et prototypes basse fidélité
- Recherche UX et test des premiers concepts
- Maquettes et prototypes haute fidélité dans Figma
- Interfaces utilisateur dynamiques et design responsive