

Laurene Guitteau

Consultante en expérience client

Diagnostic CX/UX | Parcours client | Vision produit

Un accompagnement en 3 étapes pour améliorer l'expérience client et l'efficacité de vos services

1. Identifier les irritants (clients et équipes)
2. Concevoir des expériences cohérentes, utiles et activables
3. Accompagner l'organisation pour renforcer la vision client

Hard skills

IDENTIFIER

Entretien, questionnaire
Test utilisateur, beta-test
Audit ergonomique

CONCEVOIR

Vision produit, mapping
Parcours clients
Facilitation d'ateliers

ACCOMPAGNER

Change-management
Gestion projet
Acculturation client-first

Soft skills

Curiosité, écoute
Organisation
Communication
Plaisir du travail en équipe

Hobbies

Lecture
Musique, DJing
Sciences humaines et sociales, psychologie

Langues

Français (langue natale)
Anglais (C1)
Italien (A2)

Experiences professionnelles

2025 – Aujourd'hui **Freelance Consultante en expérience client et stratégie produit**

Accompagnement aux entreprises dans la création de nouvelles offres, produits ou services :

- **Start-up d'intérêt général (beta-gouv)** Recherche terrain, audit UX & tests utilisateurs, réorientation stratégie produit → Service visant à couvrir 70% des prélèvements en eau en France
- **Leader transport européen** Diagnostic de l'expérience cross-canal (Customer Journeys, monitoring N CSAT via Qualtrics) → Accompagnement de la stratégie de lancement d'un nouveau service, restituc des principaux irritants au CODIR afin d'augmenter la QS limiter les contacts Service Client

2020 – 2025 **Padoa (scale-up santé) Designer UX → Lead Product Design → Lead Service Design**

En tant que 1st UX, conception puis lancement d'un produit médico-social innovant désormais n°1 sur le marché. Puis rôle transverse orienté process, qualité et scale pour passer de 30 à 100 clients :

- **Création du 1er outil médical français d'évaluation de la Prévention de la Désinsertion Professionnelle** en co-construction avec les utilisateurs → 679 salariés accompagnés la 1ère année
- Structuration puis gestion de l'équipe projet (5 designers/15 développeurs) en binôme avec la PM
- Co-construction et déploiement d'une **méthodologie produit unifiée pour 250 collaborateurs**
- **Mise en place des process transverses** pour accompagner la scalabilité : gestion des nouveautés (Notion), gestion de la connaissance produit interne, déploiement de 3 centres d'aide clients, design system (Zeroheight) → Réduction du nombre de tickets, culture d'entreprise + user-centric

2018 – 2020 **Niji Consultante UX Designer**

Régie chez de grands comptes (Orange, BNP, Intermarché, SNCF...) sur des sujets métiers complexes :

- Refonte de la page Actualités d'Orange, appuyée par **une étude sociologique** en collaboration avec le Centre Test Client
- **Conception UX des parcours de digitalisation du mandat SEPA** pour les clients Pro d'Orange, dans un contexte réglementé complexe
- Création d'un MVP de service d'abonnement de courses en ligne, déployé sur 3000clients tests

2017 – 2018 **Mullen Lowe Assistante Directrice Artistique et UX/UI Designer**

Création de campagnes digitales pour de multiples clients et secteurs (agroalimentaire, retail...)

Side projects

- 2025 **Data for Good** Optimisations UX pour aider à la **création d'un outil national d'évaluation de la consommation d'eau** à destination des foyers français
- 2024 **Make with Notion** Speaker à la conférence (200pp) "Révolutionner les go-to-market pour des lancements produit réussis : La mise en place d'un workflow avec Notion"
- 2020 **ByeByePlastic** Association de lutte contre le plastique à usage unique dans l'industrie musicale. Accompagnement stratégique, création et lancement d'une **campagne de 1000 artistes signataires**.

Formations

- 2024 **Formation à l'accessibilité numérique** Temesis Formation
- 2022 **Attirer et fidéliser par un management exigeant et bienveillant** Solar Management
- 2019 **Certifications UX Designer, Manager de la communication numérique interactive** Les Gobelins
- 2018 **Scrum Master Accredited Certification** International Scrum Institute
- 2016 **Master 2 Concepteur Créateur Multimédia** Ecole Jacques Prévert, Boulogne