

LAËTITIA HUIDO

Head of Product & Experience Design - Responsable expérience et parcours clients digitaux - 25 ans de terrain, plus de 10 ans en environnements réglementés · Accessibilité & design responsable

Less friction, more traction, better experiences.

laetitia.huido@gmail.com | **07 69 58 91 81** | Bretagne (sur site & hybride) & Ile-de-France (remote & hybride)
Disponible sous 3 mois | [linkedin.com/in/laetihdo](https://www.linkedin.com/in/laetihdo) | laetitiahuido.com

PROFIL

Product & Design leader spécialisée dans la qualité des parcours clients digitaux. 25 ans d'expérience, dont plus de dix en environnement réglementé chez FDJ et PMU. Je conçois et fiabilise des parcours de bout en bout, de l'inscription au paiement, sur web, mobile et TV. Mon travail consiste autant à dessiner ces parcours qu'à mettre d'accord les équipes design, produit, tech et métier sur ce qu'ils doivent devenir.

Je m'occupe aussi de ce qui les rend durables : Design et Content Systems, gouvernance, recherche utilisateur, pilotage d'équipes internes et de prestataires. L'accessibilité RGAA/WCAG fait partie de ma pratique depuis longtemps. Je la traite comme une exigence de qualité de service, au même titre que la performance ou la sécurité.

J'aime faire grandir les équipes autant que les produits, dans un cadre exigeant et collaboratif. J'intègre aujourd'hui l'**IA générative** dans les workflows design, pour accélérer l'exploration et libérer du temps là où il compte vraiment : comprendre les clients.

CE QUE JE CHERCHE

Une organisation où la qualité des parcours clients est un sujet de direction, pas une étape de fin de delivery. J'y apporte **une vision des parcours, une méthode pour les prioriser et l'habitude de travailler avec les métiers plutôt qu'à côté d'eux.**

Ce qui me motive : simplifier ce qui est complexe, rendre les services utilisables par tout le monde, et faire progresser les équipes qui les portent.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Lead Product Designer - Stratégie d'expérience & Design Ops

FDJ United, Boulogne-Billancourt | 2022 - Aujourd'hui

Parcours clients digitaux d'un opérateur comptant 5,7 millions de comptes actifs (fin 2025), sur web et applications mobiles.

› Définition et déploiement de la **stratégie Design & Ops** : process, standards, outils, rituels d'équipe, et pilotage d'une équipe de 3 designers, 1 UX writer et 3 prestataires.

- › Pilotage du volet design du compte joueur pour la mise en place du **programme relationnel « FDJ & moi »** : mécaniques de récompenses (acquisition et utilisation des trèfles, défis, tirages au sort mensuels et événementiels) et défis dédiés au jeu responsable.
- › Conception de bout en bout du **dashboard Jeu Responsable** : de la recherche utilisateur aux interfaces livrées, pour donner à chaque joueur une vision claire de sa pratique et des outils de maîtrise.
- › Conception de **parcours clients en environnement régulé** : inscription, vérification d'identité, paiement et flux financiers, conformité et accessibilité, sur web et applications mobiles.
- › **Gouvernance du Design System et du Content System** en synergie avec les équipes produit et éditoriales.
- › Pilotage de la **Discovery**, de la recherche utilisateur et des protocoles de tests ; exploration de l'apport de l'**IA générative** dans les workflows design.

Product Owner & Designer Audiovisuel, VOD & live

PMU/Equidia, Colombes | 2015 - 2022

- › Pilotage de bout en bout d'**Equidia Régions** (lancé en 2021) et de l'application mobile de la chaîne TV : de la conception UX/UI à la production.
- › Conception d'expériences **streaming, VOD et social** (Social Prono) cross-platform : Web, Mobile, Smart TV.
- › **Coordination multi-acteurs** (marketing, rédaction, agences, développeurs) et intégration de plateformes e-commerce VOD, identité client (SaaS) et paiement en mode API.

Les fondations : e-commerce, médias, industrie

1997 - 2015

- › **Digital Manager · Magasin Point Vert**, Nantes (2013-2014) - stratégie produit et webmarketing pour une enseigne de distribution.
- › **Webdesigneuse E-Commerce · Fagor Brandt**, Rueil-Malmaison (2010-2012) - refonte des sites de marque et des parcours e-commerce d'un groupe d'électroménager.
- › **UX & UI Designer · PrestaShop, start-up**, Paris (2007-2010) - interfaces front & back de l'une des plateformes e-commerce les plus déployées au monde, au sein de l'équipe fondatrice.
- › **CEO · Mayo & Huido Échafaudages**, Colombes (2003-2006) - direction d'une entreprise familiale de services opérant sur toute la France.
- › **Directrice Artistique Digitale · Lagardère Active**, Paris (2000-2002) - structuration et management de l'équipe créative. Pionnière du web dès 1997 (Cyberouest, Vannes).

COMPÉTENCES CLÉS & EXPERTISES

Design Leadership & Ops : Process, standards, rituels d'équipe, gouvernance et déploiement de Design & Content Systems à l'échelle.

Stratégie & Performance : Alignement Design/Produit/Tech, recrutement, pilotage de prestataires, KPI et amélioration continue.

UX Research & Discovery : Recherche utilisateur, tests d'utilisabilité, service design blueprints, personas, user journeys, JTBD.

IA & Innovation : Exploration de l'IA générative dans les workflows, automatisation des tâches à faible valeur, veille.

Domaines & Expertises : Parcours omnicanal & phygital, Jeu responsable & design éthique, Programme relationnel & récompenses, Inscription & onboarding, Paiement & retrait, Accessibilité RGAA / WCAG, Certification d'identité (KYC), Streaming VOD & live.

Boîte à outils : Figma, FigJam, Claude, Lovable, Adobe Suite, Maze, Hotjar, Jira, Confluence, Miro, Notion, Make.

FORMATION & CERTIFICATIONS

2025 : Concevoir accessible (RGAA / WCAG, RSE) - LudoTIC

2023 : UX-PM 2, Mettre en œuvre l'UX - UX Alliance

2021 : Scrum Product Owner (CSPO) - Scrum Alliance

2021 : Certification DiGiTT - Orsys

2016 : ITIL (2011) OSA & Foundation - APMG International

1997 : Bac Pro Métiers d'Arts, Communication visuelle plurimédia

LANGUES

Français : Langue maternelle

Anglais : Niveau intermédiaire, en progression active (certification TOEIC visée)

ENGAGEMENTS & INTÉRÊTS

Maison Résilience (Fondatrice & Présidente) : Structure ESS dédiée à la mise à l'abri de femmes victimes de violences conjugales en Centre Bretagne. Pilotage de l'identité, communication, business plan et partenariats institutionnels. Découvrir le projet : <https://maisonresilience.org>

Conservation & Photographie animalière : Afrique de l'Est (Tanzanie, Ouganda, Zambie) : patience, observation et sens du terrain, les mêmes qualités qu'en user research.

RECOMMANDATIONS

« Elle sait fédérer autour d'elle, insuffler une énergie positive à son équipe et travailler main dans la main avec les parties prenantes pour faire avancer les idées avec bienveillance et rigueur. »

David Deschamps · CTO Equidia, responsable direct de Laëtitia

« Ce qui m'a marqué, c'est sa capacité à identifier les bons profils et à constituer des équipes solides. [...] Je recommande Laëtitia pour sa capacité à fédérer une équipe et à créer un environnement propice aux échanges et à l'apprentissage collectif. »

Julie Khoun · Product & Content Designer, pilotée par Laëtitia chez FDJ

Extraits de recommandations publiées sur [LinkedIn](#).