EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX, UI, CX)

CX/UX Design : cartographier les parcours, prototyper et tester l'expérience

Les équipes conçoivent souvent l'expérience depuis l'intérieur de l'organisation : un parcours calqué sur les processus internes, des écrans dessinés sans utilisateur et des irritants découverts après la mise en ligne. Le coût de correction arrive alors au plus mauvais moment. Trois jours pour poser les bases du métier : recherche utilisateur, personas et cartographie du parcours client, architecture de l'information, maquettage et prototypage, puis tests d'utilisabilité. La progression va de l'expérience client globale jusqu'à l'interface écran par écran.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 2 220 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Chargés de marketing digital chefs de projet web concepteurs rédacteurs responsables de la relation client et professionnels amenés à concevoir un service en ligne.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Distinguer expérience client expérience utilisateur et interface
- Conduire une recherche utilisateur proportionnée au projet
- Construire des personas et une carte du parcours client
- Structurer l'information et produire des maquettes filaires
- Organiser un test d'utilisabilité et exploiter ses résultats

03 Programme détaillé

M1 Expérience client et expérience utilisateur

- Poser le vocabulaire et le périmètre
- Distinction entre expérience client expérience utilisateur et interface
- Points de contact et continuité entre canaux
- Rôles et livrables d'une équipe de conception
- Critères de réussite d'une expérience
- À retenir : L'expérience se juge sur le parcours entier et non sur la qualité d'un seul écran.

M2 Recherche utilisateur
- Aller chercher les usages réels
- Entretiens individuels et guides d'entretien
- Observation en situation et collecte de verbatim
- Exploitation des retours clients existants
- Synthèse des besoins et des irritants
- Mise en situation : Conduite d'entretiens utilisateurs par binômes puis restitution des irritants identifiés.

M3 Personas et parcours client
- Représenter pour décider
- Construction de personas à partir de la recherche
- Cartographie du parcours et des moments de vérité
- Identification des ruptures et des points de friction
- Priorisation des chantiers d'amélioration
- Atelier : Cartographie du parcours d'un service puis marquage des points de friction observés.

M4 Architecture de l'information et maquettage
- Donner une structure avant de dessiner
- Organisation des contenus et logique de navigation
- Tri par cartes et arborescence
- Maquettes filaires et principes de mise en page
- Bases de l'accessibilité numérique
- Atelier : Production des maquettes filaires des écrans clés du service choisi.

M5 Prototypage et tests d'utilisabilité
- Tester avant de développer
- Prototype interactif et niveau de finition utile
- Protocole de test et recrutement des testeurs
- Conduite du test et observation sans influencer
- Analyse des résultats et itération
- Cas pratique : Passage d'un test d'utilisabilité sur le prototype puis correction des problèmes majeurs.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 2 220 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr