MARKETING - MARKETING DIGITAL

Expérience client UX : cartographier les parcours, tester et lever les freins en ligne

Le trafic progresse mais les ventes stagnent. Les équipes ajoutent des pages et des relances sans savoir à quel moment précis l'internaute renonce. Les décisions se prennent alors sur des avis internes plutôt que sur l'observation de ce que font réellement les utilisateurs. Trois jours pour installer une démarche d'expérience client appuyée sur la recherche utilisateur, la cartographie de parcours et le test. Les participants construisent la carte d'un parcours de leur propre site puis conçoivent et jouent un protocole de test utilisateur sur une maquette.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
3 jours — 21 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 950 € 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
Responsables marketing digital chefs de projet web chargés de communication et responsables e-commerce impliqués dans la refonte d'un parcours 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 :

- Recueillir des données utilisateurs par entretien et par observation
- Construire un persona appuyé sur des éléments recueillis et non supposés
- Cartographier un parcours client et y situer les points de friction
- Concevoir et conduire un test utilisateur sur un parcours existant
- Prioriser les corrections selon leur effet attendu et leur coût

03 Programme détaillé

M1 De l'ergonomie à l'expérience client

- Poser le périmètre et le vocabulaire
- Distinction entre interface expérience et relation client
- Attentes des utilisateurs sur les canaux numériques
- Rôles impliqués dans un projet d'expérience
- Signaux d'une expérience dégradée
- À retenir : Une expérience se juge sur ce que les utilisateurs parviennent à faire et non sur l'avis esthétique de l'équipe.

M2 Recherche utilisateur
- Remplacer les suppositions par des observations
- Entretien utilisateur et guide de questionnement
- Observation en situation d'usage
- Exploitation des retours du service client
- Construction de personas documentés
- Atelier : Conduite d'entretiens croisés entre participants puis extraction des besoins réellement exprimés.

M3 Cartographie des parcours
- Voir le trajet complet du client
- Étapes points de contact et canaux
- Émotions et irritants le long du parcours
- Repérage des ruptures entre canaux
- Représentation partageable avec les équipes
- Cas pratique : Cartographie d'un parcours d'achat réel depuis la recherche jusqu'au service après-vente.

M4 Conception et test
- Vérifier avant de développer
- Principes d'ergonomie des interfaces
- Maquettes rapides et scénarios d'usage
- Protocole de test utilisateur
- Analyse des observations et hiérarchisation des problèmes
- Mise en situation : Test utilisateur joué sur une maquette avec observateur chronomètre et relevé des blocages.

M5 Mesure et amélioration continue
- Faire vivre la démarche après le projet
- Indicateurs de parcours et de satisfaction
- Recueil d'avis et traitement des verbatims
- Tests comparatifs de deux versions
- Organisation d'un cycle d'amélioration régulier
- Atelier : Construction du tableau de suivi et du plan d'action priorisé pour le parcours cartographié.

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 1 950 € 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