EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX, UI, CX)

UX/CX Design : mener la recherche, concevoir les parcours et tester les solutions

Après quelques projets les méthodes UX sont connues mais les livrables tournent à vide : des profils utilisateurs que personne ne relit, des ateliers d'idéation sans suite et des maquettes validées en réunion plutôt que par des utilisateurs. L'expérience client reste discontinue entre le site l'application et le service après-vente. Trois jours pour remettre la décision de conception sur des preuves. Le parcours enchaîne recherche utilisateur, cadrage du problème, conception des parcours, prototypage et test. La dimension CX élargit le travail au-delà de l'interface vers les points de contact humains et les moments de rupture.

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
Concepteurs UX chefs de produit responsables marketing digital et chargés d'expérience client ayant déjà pratiqué la conception centrée utilisateur.

PRÉREQUIS
Avoir participé à un projet de conception d'interface ou de parcours client.

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 :

- Conduire une recherche utilisateur exploitable dans un délai contraint
- Formuler un problème de conception à partir des observations recueillies
- Cartographier un parcours client sur l'ensemble de ses points de contact
- Concevoir et prototyper des solutions d'interface testables
- Organiser des tests utilisateurs et en tirer des décisions
- Défendre un choix de conception devant des parties prenantes

03 Programme détaillé

M1 Recherche utilisateur et collecte de preuves

- Sortir des hypothèses de l'équipe
- Choisir une méthode d'enquête adaptée au temps disponible
- Conduire un entretien utilisateur sans induire les réponses
- Observer les usages en situation réelle
- Exploiter les données comportementales déjà disponibles
- Mise en situation : Conduite d'un entretien utilisateur suivi d'une analyse des biais introduits par l'enquêteur.

M2 Du matériau brut au problème à résoudre

- Cadrer avant de dessiner
- Structurer les observations en thèmes et en tensions
- Construire des profils utilisateurs fondés sur des comportements observés
- Formuler l'énoncé du problème de conception
- Prioriser les opportunités selon leur valeur et leur faisabilité
- Atelier : Synthèse d'un corpus d'entretiens puis formulation de l'énoncé du problème de conception.

M3 Cartographie du parcours client

- Relier les points de contact
- Représenter le parcours sur ses canaux et ses moments clés
- Identifier les ruptures entre canaux numériques et relation humaine
- Relier les émotions exprimées aux étapes du parcours
- Situer les processus internes derrière chaque point de contact
- Cas pratique : Cartographie du parcours d'un client en situation de réclamation sur plusieurs canaux.

M4 Conception et prototypage

- Rendre l'idée manipulable
- Générer des directions de conception à partir du problème cadré
- Structurer l'architecture de l'information et l'enchaînement des écrans
- Produire un prototype au niveau de finition utile au test
- Intégrer les exigences d'accessibilité dès la conception
- Atelier : Prototypage d'un parcours de souscription à partir des opportunités retenues.

M5 Test décision et diffusion

- Faire trancher les utilisateurs
- Écrire un protocole de test et des tâches observables
- Animer une session de test sans souffler la solution
- Analyser les difficultés et hiérarchiser les corrections
- Présenter les résultats pour obtenir une décision
- Mise en situation : Restitution des résultats de test devant un commanditaire attaché à sa solution initiale.

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