EXPÉRIENCE CLIENT (CX-UX)

UX design et ergonomie web : analyser les usages, maquetter et tester

Un site peut être conforme à la charte graphique et rester pénible à utiliser : formulaires trop longs, libellés ambigus, parcours qui oblige à revenir en arrière, action principale noyée dans la page. Les équipes tranchent alors sur des avis personnels, souvent tard dans le projet, quand les corrections coûtent cher. Deux jours pour installer une démarche applicable dès le cadrage : observer les usages réels, formaliser les parcours, maquetter vite et tester avec de vrais utilisateurs. Chaque participant travaille sur une interface de son organisation et repart avec un prototype testé et une liste de corrections hiérarchisée.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € 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
Chefs de projet web responsables marketing digital graphistes et développeurs qui conçoivent ou font évoluer un site ou une application.

PRÉREQUIS
Participer à la conception ou à l'évolution d'une interface numérique.

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 les usages réels par entretien et observation
- Formaliser un parcours utilisateur et en repérer les points de rupture
- Appliquer les principes d'ergonomie aux écrans et aux formulaires
- Réaliser un prototype navigable à partir d'une maquette fil de fer
- Conduire un test utilisateur et exploiter ses résultats

03 Programme détaillé

M1 Comprendre les utilisateurs

- Remplacer les avis par des observations
- Mener un entretien sans induire les réponses
- Observer une tâche réelle sur l'interface existante
- Formaliser des profils d'utilisateurs à partir des constats
- Identifier les tâches prioritaires
- Cas pratique : Entretien mené en binôme sur l'usage d'un service numérique puis restitution des constats.

M2 Parcours et architecture de l'information

- Savoir où l'on est et où l'on va
- Cartographier un parcours étape par étape
- Repérer les ruptures et les abandons
- Organiser les contenus et le vocabulaire des menus
- Définir les points d'entrée prioritaires
- Atelier : Cartographie d'un parcours d'achat ou de demande puis marquage des points de friction.

M3 Principes d'ergonomie et maquettage

- Des écrans qui se comprennent seuls
- Appliquer les règles de lisibilité et de hiérarchie visuelle
- Concevoir des formulaires courts et des messages d'erreur utiles
- Traiter les états de chargement et les cas vides
- Prendre en compte l'accessibilité et l'usage mobile
- Atelier : Maquettage fil de fer de deux écrans clés puis assemblage en prototype navigable.

M4 Tester et décider

- Confronter la maquette aux usages
- Préparer un protocole de test et ses consignes
- Observer sans guider le participant
- Classer les problèmes relevés par gravité
- Restituer les résultats aux parties prenantes
- Mise en situation : Test du prototype par un participant d'un autre binôme puis restitution des corrections à prévoir.

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 1 550 € 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