MARKETING - MARKETING DIGITAL

UX et CX Design : cartographier les parcours, prototyper et tester en continu

Les décisions de conception se prennent encore trop souvent en réunion interne : chacun défend son intuition sur un écran ou un formulaire et les arbitrages se règlent au niveau hiérarchique. Les retours clients arrivent après la mise en ligne quand les corrections coûtent cher et que les équipes sont déjà passées au projet suivant. Cette formation de 42 heures installe une pratique complète : recherche utilisateur cartographie des parcours conception d'interface prototypage tests puis mesure de l'expérience. Destinée à des praticiens déjà initiés elle relie la conception d'interface UX et l'expérience client CX sur un projet fil rouge.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
6 jours — 42 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 990 € 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 designers chefs de projet digitaux et responsables expérience client souhaitant professionnaliser leur pratique de conception.

PRÉREQUIS
Avoir participé à un projet digital ou à une démarche d'amélioration de l'expérience 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 des entretiens utilisateurs et en restituer les enseignements
- Cartographier un parcours client et localiser ses points de friction
- Concevoir une architecture de l'information et des maquettes fonctionnelles
- Construire un prototype et le soumettre à des tests utilisateurs
- Mesurer l'expérience et prioriser les corrections à engager

03 Programme détaillé

M1 Recherche utilisateur

- Aller chercher la matière avant de dessiner
- Formuler les questions de recherche du projet
- Conduire un entretien utilisateur sans induire les réponses
- Observer les usages en situation réelle
- Restituer les enseignements sous forme de personas et de verbatims
- Atelier : Conduite puis dépouillement d'entretiens utilisateurs sur le projet fil rouge.

M2 Parcours client et points de friction

- Voir l'expérience du côté du client
- Cartographier les étapes et les canaux du parcours
- Identifier les moments décisifs pour le client
- Localiser les irritants et remonter à leurs causes internes
- Prioriser les chantiers d'amélioration du parcours
- Cas pratique : Construction de la carte de parcours d'un service et repérage des trois frictions majeures.

M3 Conception d'interface

- Structurer avant d'habiller
- Organiser l'architecture de l'information
- Produire des maquettes fonctionnelles rapides
- Appliquer les principes d'accessibilité dès la conception
- Constituer un système de composants réutilisables
- Atelier : Production des maquettes fonctionnelles d'un parcours de commande en trois écrans.

M4 Prototypage et tests utilisateurs

- Confronter le projet au réel
- Construire un prototype au niveau de finition utile
- Écrire un protocole de test et ses tâches
- Animer une séance de test sans guider le participant
- Analyser les résultats et décider des corrections
- Mise en situation : Animation d'un test utilisateur filmé puis restitution des observations à l'équipe projet.

M5 Mesure et diffusion de la culture design

- Ancrer la démarche dans l'organisation
- Choisir des indicateurs d'expérience exploitables
- Organiser le recueil continu des retours clients
- Animer un atelier de conception avec des équipes métiers
- Défendre les arbitrages de conception auprès de la direction
- Cas pratique : Préparation d'une restitution défendant un choix de conception contesté en interne.

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 3 990 € 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