

Space • People • Methods

# Programme de formation



*Module “UX Design”*



MAJ 21/06/2024



Space · People · Methods

# Sommaire

<b>MODULE “UX DESIGN”</b>	<b>3</b>
Jour 1 : Fondamentaux de l’UX et introduction à la recherche utilisateur	5
Jour 2 : Entretien utilisateur, cartographie de l’UX et écoconception	6
Jour 3 : Ergonomie des Interfaces, accessibilité et UX mobile	6
Jour 4 : Prototyper	7
Jour 5 : Tester	8
Coordonnées & Renseignements	10

## MODULE “UX DESIGN”

### Les fondamentaux de l’UX Design pour concevoir des services à forte valeur ajoutée pour les usagers

---

#### **Présentation :**

5 jours pour acquérir les méthodes de conception centrée utilisateur en intégrant les règles d'éco-conception et d'accessibilité.

Aligner les besoins et attentes des clients avec les objectifs et les contraintes du commanditaire est la clé pour permettre aux organisations de se transformer. Grâce à une alternance de phases théoriques et de multiples ateliers vous expérimenterez un nouveau regard sur votre métier à travers les méthodes du Design Thinking, du Design de Service, du Lean UX.

**Durée :** 5 jours

**Horaires :** 9h/13h - 14h/18h

**Nombre de participants :** 16 maximum

**Modalité(s) d’enseignement :** à distance (classe virtuelle) ou en présentiel

#### **Vos intervenants :**

**Jules Leclerc** : Lead UX designer, expert en ergonomie, formateur

**Justine Fourneret** : UX Researcher et Designer de service indépendante

**Carole Laimay** : Conseil, facilitation et formation en expérience utilisateur (UX) et design thinking

**Laurent Barbat** : UX / Service Designer, Facilitateur

#### **Objectifs et compétences visées :**

Au terme de cette formation, pour chaque thématique, vous serez en mesure de :

##### **Culture générale de l'UX :**

- Expliquer les principes du design thinking et du design interactif
- Connaître les tendances et problématiques de l'UX Design et du numérique aujourd'hui
- Connaître le vocabulaire et les méthodes de l'UX designer

##### **Recherche utilisateur :**

- Adopter la bonne posture envers vos utilisateurs
- Organiser un plan de recherche utilisateur
- Analyser et synthétiser des entretiens utilisateurs
- Identifier le bon outil pour cartographier les résultats de la recherche dans un temps contraint
- Définir les besoins des utilisateurs et leurs tâches prioritaires



### **Ergonomie des interfaces :**

- Définir l'architecture de l'information
- Connaître les critères d'ergonomie pour guider la conception
- Faire un audit ergonomique
- Connaître les standards ergonomiques des interfaces courantes
- Auditer un site via des outils en ligne

### **Prototype :**

- Pratiquer des méthodes de créativité et de résolution de problème
- Prototyper une solution sur papier

### **Tests utilisateurs :**

- Tester une solution dans un temps contraint
- Identifier les fonctionnalités à revoir
- Maquetter les itérations suite aux tests
- Commanditer un projet UX

### **Publics concernés :**

- UX designer, Webdesigner, UI designer, Directeur(rice)
- Directeur(rice) d'agence, directeur(rice) de projet, directeur(rice) de clientèle, chef de projet, chef d'équipe, planner stratégique.
- Tous les métiers (marketing, communication, produit, technique, éditorial, stratégie...) peuvent appliquer ces méthodes.
- Et toutes personnes souhaitant acquérir les fondamentaux de l'UX Design, désireux de rafraîchir ou d'élargir ses connaissances, d'apprendre à travailler de manière collaborative, de comprendre et d'appliquer les méthodes du Design Thinking et du Design Sprint.

### **Pré-requis et matériel nécessaire :**

- Bonne culture du numérique et de ses usages
- Un ordinateur (Mac ou PC) et un navigateur récent
- Les logiciels (gratuits et cross-plateforme) qui seront demandés en amont (outils collaboratifs, visioconférence, etc

### **Validation des acquis :**

Les acquis de la formation seront validés au moyen :

- D'ateliers en situation professionnelle en groupe
- De QCM à la fin de chaque journée de formation





Space - People - Methods

### **Certification :**

Pour les personnes concernées par un financement CPF, France Travail ou région (total ou partiel) ou celles ayant ajouté l'option "certification" payante à l'inscription :

À la fin du parcours complet de formation, les acquis seront validés par l'obtention de la certification DThinking inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences n°6636 "*Innover et transformer un produit, un service, un parcours, un processus ou une organisation*",

L'ensemble des compétences est évalué à partir d'un document de restitution présenté lors d'une soutenance orale devant un jury de professionnels.

### **Voici les modalités :**

#### **1 - Rédaction d'un document de restitution**

Le candidat transmet au jury les différentes compétences mises en œuvre liées à la compréhension des utilisateurs, l'identification du besoin, le brainstorming, le prototypage & test et l'itération pendant le Design Sprint. Il documente son travail et personnalise le document de restitution réalisé pendant la formation.

#### **2 - Soutenance orale devant un jury de professionnels**

Le candidat présente à l'oral son travail au jury à l'aide du document de restitution. Il décrit chacune des phases suivies tout en démontrant qu'il a acquis les compétences requises que le jury doit pouvoir observer.

### **Grille d'évaluation :**

<b>A. Collecter des informations sur ou/et avec les utilisateurs (entrer en empathie).</b>
<b>A1 :</b> Utilise au moins une des techniques de recherche utilisateur : interview, observation in situ ou immersion
<b>A2 :</b> Définit un protocole de recherche en amont sous la forme de guide d'entretien, d'observation et/ou de planification
<b>A3 :</b> Rencontre des utilisateurs, y compris en situation de handicap si cela s'avère nécessaire, et/ou effectue une expérience directe des lieux en produisant une fiche de prise de note et/ou de synthèse comme la carte d'empathie ou des découvertes
<b>A4 :</b> Sélectionne des découvertes sous forme de verbatim et/ou de pépites (« key insights »)
<b>ÉLIMINATOIRE :</b> L'UTILISATEUR N'EST PAS RENCONTRÉ OU OBSERVÉ

<b>B. Formuler les besoins critiques des utilisateurs afin de bien identifier son ou ses besoins avant de penser à toute solution.</b>
--



**B1 :** Formule les besoins des utilisateurs, y compris en situation de handicap, sous une forme synthétique en utilisant des outils comme Point of View, Job to be Done, Key insight et/ou persona

**B2 :** Priorise les besoins en identifiant au moins un besoin critique

**ÉLIMINATOIRE :** LE BESOIN DE L'UTILISATEUR N'EST PAS FORMULÉ

**C. Brainstormer des idées afin de trouver des idées qui répondent aux besoins identifiés.**

**C1 :** Structure une séquence de brainstorming avec une ou plusieurs techniques incluant les règles de brainstorm

**C2 :** Sépare bien la divergence et la convergence en 2 étapes bien distinctes

**C3 :** Génère des idées innovantes qui effectivement répondent aux besoins priorités

**C4 :** Sélectionne une ou plusieurs idées avec une technique de décision, par exemple le vote par gommettes ou la matrice de décision

**ÉLIMINATOIRE :** IL N'Y A PAS DE LIEN ENTRE BRAINSTORM ET FORMULATION DES BESOINS

**D. Prototyper afin de rendre tangible collaborativement une idée suffisamment rapidement pour la tester.**

**D1 :** Rend tangible l'idée sélectionnée avec une technique de prototypage adaptée au contexte comme le scénario d'usage, une maquette, une publicité.

**D2 :** Choisit une granularité de prototypage correspondant à l'itération pour tester sans perdre de temps

**D3 :** Tient compte du handicap des utilisateurs le cas échéant

**ÉLIMINATOIRE :** LE PROTOTYPE EN 1ère ITÉRATION EST UNE SOLUTION BEAUCOUP TROP ABOUTIE

**E. Tester un prototype afin d'identifier ce qui marche et ce qui doit être amélioré ou de valider des hypothèses en utilisant des techniques de prototypage et de test.**

**E1 :** Définit un protocole de test en amont en présentiel ou en distanciel, asynchrone ou synchrone

**E2 :** Recueille et partage les retours des utilisateurs y compris en situation de handicap en produisant une fiche de prise de note et/ou de synthèse, comme la carte de feedback



Space · People · Methods

**E3** : Obtient des retours d'améliorations nécessaires, pas uniquement ce qui fonctionne pour les utilisateurs

**ÉLIMINATOIRE** : L'OBJECTIF LORS DU TEST EST DE CONVAINCRE L'UTILISATEUR

**F. Itérer le processus afin de valider une adéquation entre les besoins des utilisateurs et de la solution.**

**F1** : Prend en compte ce qui doit être amélioré

**F2** : Décide de l'étape suivante avec une explication raisonnée

**ÉLIMINATOIRE** : LE PROTOTYPE EST IMPLÉMENTÉ SANS SE POSER LA QUESTION DE L'ITÉRATION

**Date limite d'inscription** : 1 jour ouvré avant le début de la formation

**En 2023, à la question "recommanderiez-vous cette formation"  
nos apprenants ont attribué une note de 4,9/5**



# Déroulé de la formation

## Jour 1 : Fondamentaux de l'UX et introduction à la recherche utilisateur

### Maîtriser le process et le vocabulaire

Le Design Thinking et l'UX Design puisent leur racines dans des courants pluridisciplinaires parallèles depuis le début des années 60' (Psychologie cognitive, Anthropologie et ethnographie, Informatique et le design industriel, Ingénierie et Architecture). En 1990, l'agence IDEO, inventeur du Design Thinking, a été la première agence à 'packager' la boîte à outils parfaite du designer à destination du business afin de concevoir rapidement des produits ou des services désirables, viables et faisables, c'est-à-dire innovants.

- Introduction, jargon & méthodologie
- Histoire
- Une boîte à outils et les modes d'application des méthodes
- Argumentaire : pourquoi c'est important ?

### Recherche utilisateur

Tout projet commence par une phase de recherche auprès des utilisateurs et des parties-prenantes. Il s'agit d'abord de comprendre les usages, freins, attentes des utilisateurs, mais aussi de les confronter aux contraintes, objectifs avant de proposer des solutions.

Formaliser cette synthèse des besoins est essentielle pour consolider les fondations d'un projet (process, produit, organisation).

- Intégrer le brief et la vision business de la thématique
- Se méfier des préjugés à propos des utilisateurs
- Connaître les méthodes de recherche utilisateur
- Adapter les méthodes de recherche au projet
- Identifier le(s) utilisateur(s) cible(s) : les proto-personas
- Préparer le recrutement des utilisateurs

### Ateliers pratiques de la journée

- Reformuler la définition de l'UX Design
- Reformuler le brief client en questions centrées sur les potentiels utilisateurs
- Évacuer ses préjugés sur les utilisateurs
- Définir ses objectifs de recherche utilisateur

## Jour 2 : Entretien utilisateur, cartographie de l'UX et écoconception

### Entretien individuel

L'entretien exploratoire individuel permet de recueillir des informations solides pour comprendre les utilisateurs : leurs comportements, leurs attentes, leurs freins.



Space - People - Methods

- Préparer sa grille d'entretien
- Animer un entretien avec un utilisateur, adopter le bon savoir être
- Restituer à son équipe les enseignements de la recherche

### **Synthèse des entretiens**

Une fois la recherche utilisateur effectuée, plusieurs méthodes permettent de synthétiser les besoins des utilisateurs cibles à travers les grandes étapes de leur parcours. Les méthodes de cartographie de l'UX permettent de représenter visuellement les enjeux de l'expérience et les comportements des utilisateurs.

- Analyser et restituer les informations collectées
- Le persona comme synthèse de la recherche
- Synthétiser les composantes clé des utilisateurs : l'empathy Map

### **Écoconception**

L'Écoconception est une composante qui devient essentielle pour aborder tout projet de design numérique. Nous abordons concrètement les implications environnementales d'un projet digital et les marges de manœuvre du designer.

- Définition de l'écoconception
- Rôle du design et bonnes pratiques
- Regard critique sur un parcours numérique

### **Ateliers pratiques de la journée**

- Conception de la grille d'entretien
- Mener un entretien exploratoire
- Restituer les entretiens
- Concevoir une carte émotionnelle d'une expérience utilisateur
- Audit d'écoconception d'un parcours digital

## **Jour 3 : Ergonomie des Interfaces, accessibilité et UX mobile**

### **Introduction à l'ergonomie des interfaces**

- Découvrir ce qu'est l'ergonomie des interfaces
- Comprendre les caractéristiques des facteurs humains
- Faire la différence entre les standards et les tendances
- Connaître les critères d'ergonomie pour guider la conception

### **Faire un audit ergonomique**

- Connaître les standards ergonomiques des interfaces courantes
- Auditer votre site via des outils en ligne

### **L'accessibilité numérique**

- Comprendre les enjeux de l'accessibilité





Space - People - Methods

- Intégrer les situations de handicap dans sa réflexion de design
- Connaître les critères d'accessibilité
- Savoir auditer l'accessibilité d'un site

### **Focus sur l'ergonomie des interfaces mobiles**

- Comprendre l'approche Mobile first
- Concevoir pour les interactions tactiles
- Définir la bonne stratégie de conception (App vs. responsive)

### **Ateliers pratiques**

- Audit d'accessibilité
- Audit ergonomique basé sur les critères de Bastien et Scapin

## **Jour 4 : Prototyper**

### **Lancer la conception avec l'idéation**

- Comprendre les enjeux de la créativité collective
- Maîtriser les règles de collaboration pour la facilitation d'ateliers
- Passer par des phases individuelles et collectives d'idéation
- Prioriser les idées en fonction de la connaissance des utilisateurs
- Définir ses objectifs de prototypage en vue des tests utilisateurs

### **Co-concevoir une solution**

Améliorer l'engagement et la collaboration entre les équipes grâce à des design workflows plutôt que sur des maquettes

- Ne pas précipiter la réalisation de l'interface
- Mettre en œuvre une succession d'atelier de co-conception
- Prendre des décisions sur le choix des contenus et les fonctionnalités
- Définir le parcours utilisateur
- Rédiger les contenus
- Dessiner l'interface
- Construire le prototype à tester

### **Ateliers pratiques**

- Faire émerger les opportunités de design : How might we?
- Idéation : Crazy 8's
- User flow
- Priority guide (clarifier le contenu)
- Maquette papier d'interface
- Rendre interactif le prototype papier (avec POP by Marvel ou Figma)

## **Jour 5 : Tester**

### **Tester : pourquoi ? comment ? et après ?**





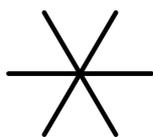
Space · People · Methods

- Comprendre le contexte, les objectifs et enjeux des tests utilisateurs.
- Mettre en place la méthodologie préparatoire.
- Recruter les bons utilisateurs.
- Organiser des Tests Utilisateurs en présentiel.
- Connaître les Tests Utilisateurs à distance.
- Connaître les tests utilisateurs en mode Guerilla, AB testing
- Savoir adopter la bonne posture pour animer un test utilisateur (savoir être)
- Synthétiser les résultats des tests

### **Ateliers pratiques**

- Définition des objectifs de test
- Élaboration du protocole de test
- Rédaction de la grille d'observation
- Animer un test utilisateur
- Analyser les résultats et les restituer





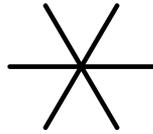
## DES LIEUX INSPIRANTS DÉDIÉS À LA COLLABORATION

**L'Atelier Beaubourg (75004)** est situé derrière le centre Pompidou. 120m<sup>2</sup> modulables et conviviaux, entièrement dédiés à la formation.



**L'Atelier Joliette (13002)** est situé entre la gare, le Panier et le Vieux-Port à Marseille, dans le quartier de la Joliette.





## Coordonnées & Renseignements

### **Le Laptop - Paris**

7 rue Geoffroy l'Angevin  
75004 Paris

### **Le Laptop - Marseille**

4 rue Duverger  
13002 Marseille

01 77 16 65 24  
[formation@lelaptop.com](mailto:formation@lelaptop.com)  
[www.lelaptop.com](http://www.lelaptop.com)

### **Votre contact financier :**

Benoit Airault  
[formation@lelaptop.com](mailto:formation@lelaptop.com)

### **Votre contact administratif :**

Marylène Meric  
[formation@lelaptop.com](mailto:formation@lelaptop.com)

### **Vos contacts pédagogiques :**

Fantine Bendano  
[fantine@lelaptop.com](mailto:fantine@lelaptop.com)

### **Notre référent handicap :**

Benoit Airault  
[psh@lelaptop.com](mailto:psh@lelaptop.com)

### **Votre contact intra-entreprises :**

Milène Ilic  
[milene@lelaptop.com](mailto:milene@lelaptop.com)

**Siret :** 538 779 828 00028

**Déclaration d'activité :** 11755127475