UX et ergonomie : identifiez les points de friction et améliorez vos interfaces

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 10/11/2026

Présentation générale
Niveau requis
Durée
Lieu d'accueil
Modalités et délais d'accès
Tarif
Moyens pédagogiques
Moyens techniques
Moyens d'encadrement
Moyens techniques
Modalités d'évaluation
Modalités de suivi
Accessibilité aux personnes en situation de handicap
Contact

Présentation générale :

9h30-11h00 - Comprendre la démarche UX et l'impact de l'IA · 1h30

- Distinguer UX, UI, UX Research et UX Writing : rôles et complémentarités.
- Situer la démarche UX dans le Design Thinking.
- Comprendre la conception centrée utilisateur et le modèle du Double Diamant.
- Relier les phases d'étude, d'idéation, de conception et d'évaluation.
- Identifier les apports des tests utilisateurs, de l'A/B testing et de l'analyse des usages.
- Explorer les transformations liées à l'IA : accélération de la recherche utilisateur, génération assistée d'interfaces et nouveaux défis.
- Application : échanges à partir des projets des participants pour situer leurs pratiques dans une démarche centrée utilisateur.

11h00-12h30 - Cartographier l'expérience pour révéler les points de friction · 1h30

- Analyser une expérience au-delà de l'interface : contexte, étapes, émotions et temporalité.
- Distinguer les micro-moments d'interaction et l'expérience dans son ensemble.
- Comprendre les usages des principaux outils : Empathy Map, Customer Journey Map, Experience Map et Service Blueprint.
- Repérer les difficultés rencontrées par l'utilisateur et les opportunités d'amélioration.
- Atelier collectif : construire une carte émotionnelle à partir d'un scénario utilisateur et faire émerger les moments clés du parcours.

12h30-13h30 - Déjeuner

13h30-15h00 - S'appuyer sur des critères ergonomiques pour évaluer une interface · 1h30

- Comprendre les trois dimensions de l'utilisabilité : efficacité, efficience et satisfaction, issues de la norme ISO 9241.
- Prendre en compte l'activité, les facteurs humains et l'environnement de l'utilisateur.
- Identifier ce qui augmente la charge mentale et complique les interactions.
- Appliquer le principe « Don't make me think » pour faciliter la compréhension et l'action.
- Découvrir les critères de Bastien et Scapin et les utiliser pour étayer une évaluation ergonomique.
- Application : analyser des exemples d'interfaces et relier les difficultés observées aux critères ergonomiques.

15h00-17h00 - Réaliser un audit UX sur un parcours complet · 2h

- Définir le scénario utilisateur servant de fil conducteur à l'audit.
- Examiner les étapes du parcours et les interactions proposées.
- Repérer les obstacles à la compréhension, à la navigation et à la réalisation de la tâche.
- Argumenter les constats à partir des critères ergonomiques étudiés.
- Formuler des recommandations concrètes pour réduire les points de friction et la charge mentale.
- Atelier en sous-groupes : réaliser l'audit d'une interface sur un scénario utilisateur complet, puis restituer les constats et les pistes d'amélioration.

17h00-17h30 - Consolider les acquis et préparer leur mise en pratique · 30 min

- Mettre en commun les enseignements des audits.
- Vérifier la cohérence entre les problèmes identifiés, les critères mobilisés et les recommandations.
- Identifier les méthodes et critères à réutiliser dans ses propres projets.
- Synthèse et évaluation des acquis à partir des travaux réalisés

Modalités pédagogiques

Apports méthodologiques, analyse d'exemples, atelier collectif de cartographie et audit d'interface en sous-groupes. Les mises en pratique permettent de relier les notions aux situations rencontrées dans les projets numériques.

Modalités d'évaluation proposées
Questionnaire de positionnement en amont et évaluation des acquis à partir des productions : cartographie de l'expérience, identification des problèmes ergonomiques et formulation de recommandations argumentées.

Public cible :

Responsables et chefs de projet digitaux, responsables marketing, responsables de sites e-commerce, product owners, designers et professionnels impliqués dans la conception ou l’amélioration de services numériques.

Pré-requis :

Être impliqué dans un projet de site web, d’application ou de service numérique. Aucune expertise préalable en UX design n’est nécessaire.

Niveau requis :

debutant,intermediaire

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Distinguer les disciplines de l'UX et les étapes d'une démarche de conception centrée utilisateur.
- Identifier les transformations apportées par l'IA aux pratiques de l'UX design.
- Cartographier une expérience utilisateur pour repérer les moments clés et les points de friction.
- Appliquer des critères ergonomiques pour évaluer une interface.
- Formuler des recommandations d'amélioration argumentées à partir d'un audit UX.

Durée :

7.00 heures

En présentiel :

La formation se déroule en présentiel à Paris intramuros. L'adresse exacte du lieu de formation est communiquée à l'apprenant dans la convocation transmise dès validation de l'inscription.

Modalités et délais d'accès :

L'inscription aux sessions de formation s'effectue en ligne ou par courriel à l'adresse

formation@ebg.net, dans la limite des places disponibles.

Pour les inscriptions réalisées dans le cadre d'une entreprise ou d'une adhésion EBG, l'inscription est possible jusqu'à deux jours ouvrés avant la date de la session, sous réserve des places disponibles.

Dans le cas d'une inscription individuelle, réalisée à titre personnel, l'inscription doit être effectuée au plus tard quatorze jours avant le début de la formation.

Le calendrier, les dates, les horaires et les modalités de déroulement des sessions sont consultables sur notre agenda : https://www.ebg.net/content/agenda-formations

La modalité de réalisation — en présentiel ou à distance — est précisée pour chaque session lors de l'inscription.

Tarif et modalités d'inscription:

La formation est accessible dans le cadre de l'adhésion EBG Compétences+ ou par l'achat d'un accès individuel auprès d'EBG Formation.
Les tarifs applicables et les modalités d'inscription sont consultables sur notre site Internet. Ils peuvent également être communiqués sur simple demande à l'adresse formation@ebg.net.

Positionnement et adéquation de la formation

Un questionnaire de positionnement est transmis aux participants avant la formation afin de recueillir des informations sur leur niveau initial, leurs pratiques, leurs attentes, leurs besoins spécifiques et, le cas échéant, les situations professionnelles ou cas d'usage qu'ils souhaitent aborder.

Ce questionnaire permet également de vérifier l'adéquation du profil et du niveau du participant avec le public cible et les prérequis définis pour la formation. Lorsqu'un écart est identifié, EBG Formation peut prendre contact avec le participant ou l'entreprise afin de s'assurer que la formation correspond bien à ses besoins ou de l'orienter vers une solution plus adaptée.

Les réponses sont communiquées au formateur afin de l'aider à préparer la session et à adapter, dans la mesure du possible, les exemples, les exercices et les échanges proposés.

Les formations inter-entreprises réunissant des participants issus de différentes organisations, les adaptations sont réalisées dans le respect des objectifs pédagogiques du programme et de la dynamique collective. Elles ne constituent pas une personnalisation individuelle complète de la formation.

Méthodes et ressources pédagogiques

La formation repose sur une approche pédagogique active et participative. Elle alterne, selon la nature du sujet traité :

- des apports théoriques courts et contextualisés ;
- des démonstrations et des exemples concrets ;
- des études de cas inspirées de situations professionnelles ;
- des exercices individuels ou collectifs ;
- des ateliers de mise en pratique et des mises en situation ;
- des temps de restitution, d'échange d'expériences et de feedback avec le formateur.

L'approche privilégie l'expérimentation, la participation active et le transfert des acquis dans les

pratiques professionnelles.

Les participants disposent des supports présentés pendant la formation ainsi que, selon la thématique, de méthodes, trames, outils, exemples ou ressources complémentaires directement mobilisables dans leur environnement professionnel.

Moyens techniques :

Pour les formations en présentiel, la salle mise à disposition dispose des équipements nécessaires au bon déroulement de la session : mobilier adapté, vidéoprojecteur ou écran de projection, paperboard ou espace de travail collectif et connexion Internet.

Lorsque la nature de la formation le nécessite, il peut être demandé aux participants de venir avec un ordinateur portable et de disposer des accès aux outils utilisés pendant la session. Les prérequis techniques éventuels sont communiqués avant la formation.

Pour les formations organisées à distance, les participants reçoivent en amont les informations de connexion à l'outil de visioconférence utilisé. Ils doivent disposer d'un ordinateur connecté à Internet, équipé d'un microphone et, dans la mesure du possible, d'une caméra.

Une assistance technique est proposée avant et pendant la formation en cas de difficulté de connexion ou d'utilisation de l'outil de visioconférence. Les participants peuvent contacter EBG Formation par courriel à l'adresse formation@ebg.net ou par téléphone au 07 80 91 18 65. Pendant la session, le formateur assure également l'accompagnement pédagogique des participants.

Moyens d'encadrement :

La formation est animée par un formateur disposant d'une expertise professionnelle reconnue dans la thématique enseignée ainsi que d'une expérience significative dans l'animation de formations.

EBG Formation vérifie l'adéquation des compétences, de l'expérience et des méthodes pédagogiques du formateur avec les objectifs et le public de la formation.

Le curriculum vitæ et les références du formateur peuvent être communiqués sur demande.

Modalités d'évaluation des acquis:

Pendant la formation, le formateur évalue progressivement l'acquisition des compétences à travers l'observation des exercices, des études de cas, des mises en situation, des productions et des temps de restitution réalisés individuellement ou collectivement.

Des feedbacks réguliers sont apportés afin de permettre aux participants d'identifier leurs acquis, leurs axes de progression et d'améliorer leurs productions.

En fin de formation, une évaluation adaptée à la nature de la formation — quiz, questionnaire, exercice d'application, étude de cas, mise en situation, production ou restitution — permet d'apprécier l'atteinte des objectifs pédagogiques. Les modalités et les critères d'évaluation sont présentés aux participants par le formateur.

Modalités de suivi :

La participation à la formation est attestée par la signature d'une feuille d'émargement, papier ou

électronique, pour chaque demi-journée de formation.

À l'issue de la session :

- une attestation individuelle de réalisation est envoyé par mail à chaque participant ;
- un questionnaire de satisfaction est transmis afin de recueillir son appréciation sur le contenu, l'animation, l'organisation et l'utilité professionnelle de la formation ;
- les résultats des évaluations et les éventuelles observations pédagogiques sont conservés par EBG Formation conformément à ses procédures internes.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Les participants sont invités à nous signaler leurs besoins spécifiques dès leur inscription afin que notre référente handicap puisse étudier avec eux les adaptations pédagogiques, organisationnelles ou matérielles nécessaires : accessibilité du lieu, adaptation des supports, du rythme, des outils ou des modalités d'évaluation.

Chaque demande est étudiée individuellement et en toute confidentialité. Lorsque nous ne sommes pas en mesure de proposer directement une solution adaptée, nous mobilisons les partenaires et les ressources spécialisés de notre réseau afin d'orienter au mieux le participant.

Référente handicap : Julia Jouffroy
Courriel : formation@ebg.net
Téléphone : 06 52 46 80 98

Contact :

Pour toute demande d'information relative au programme, aux modalités d'inscription, aux tarifs, à l'accessibilité ou au déroulement de la formation :

EBG Formation
57 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

Courriel : formation@ebg.net
Téléphone : 07 80 91 18 65