



Formation

Expérience Utilisateur

De la conception à l'évaluation
d'un produit/service numérique

2022 - 2023

Une formation proposée par :



Créée avec le soutien de :



FORMATION EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Comment concevoir et évaluer l'expérience utilisateur ?

L'UX design ou design de l'expérience utilisateur (UX pour User Experience) est une démarche de conception méthodique, itérative et centrée sur l'humain, qui s'appuie sur une fine compréhension de l'expérience des usagers ou utilisateurs. Loin d'être limitée à l'utilisabilité d'une interface, cette notion holistique intègre le vécu global des personnes, qu'il s'agisse des comportements, des perceptions ou encore du contexte et des enjeux éthiques, sociétaux et environnementaux.

La prise en compte de l'expérience utilisateur est un élément-clé de la proposition de valeur et une source d'innovation applicable à tous

les domaines. Elle transforme la manière de concevoir des produits et des services et peut aussi impacter plus globalement les activités des organisations.

Cette formation en 3 modules complémentaires propose une approche complète de l'UX design intégrant l'analyse du contexte, la conception, le prototypage et l'évaluation scientifique (avec notamment la plateforme XP-LAB, le Userlab* de Nantes Université). Elle permet en complément l'acquisition d'outils et de compétences spécifiques au domaine des interfaces numériques.

** Plateforme d'évaluation de l'expérience usager ou utilisateur*

Nantes Université

Leader régional de la formation continue dans l'enseignement supérieur, Nantes Université s'appuie sur plus de 40 ans d'expérience pour accompagner la réussite des projets professionnels.

Elle développe des parcours de formation destinée à accompagner la montée en compétence des cadres, des salariés en activité, ainsi que les personnes en reconversion professionnelle.

Des programmes de formation sur mesure sont conçus pour répondre spécifiquement aux défis scientifiques, techniques et managériaux des entreprises.

La formation continue de Nantes se distingue par sa capacité à mobiliser l'excellence de la Recherche et des intervenants professionnels pour des formations qualifiantes et certifiantes, à forte valeur ajoutée.

Chaque année 8 000 apprenants attestent de la qualité des formations en faisant confiance à au service de formation continue de l'établissement.

PATRICK LE CALLET, MATTHIEU PERREIRA DA SILVA, YANNICK PRIÉ, TOINON VIGIER

Le module 3 sera dispensé par des enseignants.e.s-chercheur.e.s du Laboratoire des Sciences du Numérique de Nantes (LS2N), spécialistes des interfaces homme-machine, de la perception visuelle et de la mesure de l'expérience utilisateur. Les équipes de recherche impliquées ont une expertise reconnue dans le domaine qui se traduit par des collaborations nationales et internationales dans différents secteurs tels que le numérique (Netflix, SIGMA, DxO...), la santé (CHU de Nantes, BioSerenity...), le design et l'architecture (CSTB, Sensipode...).

La plateforme XP-LAB de la Halle 6 Ouest

FRANÇOIS BOUFFARD, USERLAB MANAGER

L'Expérience Lab (XP-LAB) est un userlab dédié à l'évaluation de l'expérience utilisateur et l'étude des comportements d'usagers ou utilisateurs de produits, services ou espaces. Le plateau technique du XP-LAB regroupe des espaces de taille variée adaptés aux différents cas d'usage et dispose d'un ensemble complet d'équipements spécifiques à la mesure de l'expérience utilisateur. Il est mis à contribution dans de nombreux projets menés par différents laboratoires de recherche et partenaires socio-économiques.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- S'approprier les fondamentaux de l'UX ;
- Maîtriser la méthodologie projet de l'UX ;
- Savoir prototyper et tester un service numérique ;
- Identifier les enjeux de l'évaluation de l'expérience utilisateur.

CERTIFICATION

- Parcours complet certifiant
(Certification de Nantes Université).

DURÉE

- 9 jours | 63 heures

POUR QUI ?

- Product owner, designer, chef.fe de projet web/digital, chargé.e de communication, consultant.e ;
- 6 à 12 personnes.

OÙ ?

- Quartier de la Création, île de Nantes.
 - > Module 1 & 2 à L'École de design Nantes Atlantique ;
 - > Module 3 à Nantes Université, Halle 6 Ouest.

PRÉ-REQUIS

- Être à l'aise avec les outils informatiques;
- Être sensible aux enjeux de la conception d'un produit ou service.

TARIFS

- Parcours complet : 4 900 €
(750 €/jour)
- Module à la carte (tarif inter-entreprises) :
 - > Module 1 : 1 200 € (600 €/jour)
 - > Module 2 : 2 400 € (600 €/jour)
 - > Module 3 : 1 800 € (600 €/jour)

FORMAT

- Formation en 3 modules, qui peuvent être suivis indépendamment ou en totalité ;
- En présentiel (+ ressources en ligne).

L'École de design Nantes Atlantique

Acteur majeur de l'enseignement supérieur, L'École de design Nantes Atlantique, établissement de la Chambre de Commerce et d'Industrie Nantes St-Nazaire a été fondée en 1988. Elle forme des professionnels de la création et de l'innovation en formation initiale et par la formation continue.

L'École de design Nantes Atlantique revendique un positionnement unique, plaçant le design aux frontières de la création, de la stratégie et du management. Plus qu'une discipline, c'est donc une vision, une posture et une méthode qui s'intègrent à la culture de l'entreprise.

L'École de design Nantes Atlantique propose des parcours adaptés et plébiscités par les professionnels. Elle forme chaque année environ 1000 apprenants en formation continue.

Soucieuse de transmettre un réel savoir-faire, L'École de design Nantes Atlantique propose des formations dispensées par des designers experts mettant ainsi leur triple expertise (métier, pédagogique et design) au service des apprenants.

FRANÇOIS RUAUD

François Ruaud est consultant en innovation et design de services. Designer polyvalent et formateur en entreprise depuis 7 ans, il participe à la conception de projets à dimension responsable et durable, et intervient dans les organisations, auprès des collaborateurs et des directions pour les aider à projeter et concrétiser leurs idées grâce à l'approche design.

VINCENT MESNARD

Vincent Mesnard a étudié le design UI/UX à Nantes et la transculturalité à Shanghai puis a travaillé à Paris pour des startups comme pour de grandes entreprises. Il a co-fondé son studio de design à Nantes en 2020 et intervient pour accompagner sur des questions de design de service, de conception d'interfaces et d'expériences utilisateur.

MODULE 1

LES FONDAMENTAUX DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

L'École de design Nantes Atlantique



OBJECTIFS

Acquérir les connaissances théoriques nécessaires à la compréhension et à la gestion d'une démarche UX Design.



À L'ISSUE DE CE MODULE, VOUS SEREZ CAPABLE DE :

- S'approprier l'esprit et la méthode UX Design appliqués à un cas d'usage digital de service ;
- Savoir situer l'UX dans son contexte socio-historique et économique pour s'en approprier le raisonnement ;
- Savoir utiliser les outils en lien avec les 4 étapes du Double Diamant ;
- Savoir développer une approche centrée usager et créer de la valeur dans le parcours utilisateur ;
- S'ouvrir aux pratiques collaboratives et développer son empathie ;
- Comprendre les différents enjeux d'une méthodologie UX.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz et productions à réaliser par l'apprenant ;

- Vérification de son assiduité : l'accent sera mis sur sa participation constante et active, notamment dans le cadre des études de cas pratiques, préparées et exposées par le formateur.

MODULE 2

DU BESOIN AU PROTOTYPE

L'École de design Nantes Atlantique



OBJECTIFS

- Identifier les métiers et savoir-faire liés à l'UX Design ;
- S'approprier, choisir et mettre en œuvre des outils d'analyse dans des projets user centric.



À L'ISSUE DE CE MODULE, VOUS SEREZ CAPABLE DE :

- Développer une capacité d'écoute et d'analyse ;
- Concevoir un service numérique en prenant en compte la recherche utilisateur ;
- Appliquer les principes d'ergonomie pour composer une interface graphique ;
- Réaliser un démonstrateur testable.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Quiz et productions à réaliser par l'apprenant ;
- Vérification de son assiduité : l'accent sera mis sur sa participation constante et active, notamment dans le cadre du mini projet réalisé lors du module.



PRÉ-REQUIS

- Avoir fait le module 1 ou avoir des bases d'UX Design ;
- Être à l'aise avec les outils informatiques.

MODULE 3

ÉVALUER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Nantes Université



OBJECTIFS

Acquérir les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la mise en place d'une démarche d'évaluation de l'expérience utilisateur(s).



À L'ISSUE DE CE MODULE, VOUS SEREZ CAPABLE DE :

- Savoir identifier les enjeux de l'évaluation de l'expérience dans une démarche de conception centrée utilisateurs ;
- Savoir utiliser les différentes méthodes d'évaluation de l'expérience utilisateur, leurs atouts et leurs limites ;
- Concevoir un protocole d'évaluation de l'expérience utilisateur ;
- Comprendre le fonctionnement et les outils d'un userlab pour évaluer l'expérience utilisateur ;
- Interpréter les résultats d'une évaluation centrée utilisateurs et proposer des évolutions du système évalué.



MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation des réalisations au cours de l'atelier pratique dans le XP Lab.



PRÉ-REQUIS

- Avoir fait le module 1 ou avoir des bases en UX ;
- Avoir fait le module 2 ou avoir des bases en conception de produits / services ;
- Être à l'aise avec les outils informatiques.

START

1

JOUR 1 - Atelier formation-action agrémenté d'un cas pratique

- Appropriation des fondamentaux du design et Design Thinking ;
- Compréhension de l'UX Design et de ses enjeux économiques ;
 - > Introduction aux principes de l'UX Design ;
 - > Prérequis à la démarche.
- Exemples et contre-exemples d'UX et leur impact sur le marché ;
- Introduction à la notion d'économie de l'expérience ;
 - > Exemples d'expériences et modélisation.
- L'ergonomie et le design.
 - > Les clés d'une expérience réussie ;
 - > Sensibilisation à l'accessibilité.

2

JOUR 2 - Atelier formation-action agrémenté d'activités

- Introduction à la démarche itérative centrée utilisateur ;
- Compréhension de la méthodologie UX Design ;
 - > Le double diamant et sa mise en application par une étude de cas ;
 - > Les temps d'exploration du besoin et d'exploration de la solution ;
 - > Les outils de l'UX research.
- UX et éthique ;
 - > UX Design et enjeux éthiques ;
 - > La collecte de données ;
 - > La vie privée ;
 - > Le Green IT.
- La gestion de projet UX Design ;
 - > Méthode Design Thinking ;
 - > Le lean et l'agile ;
 - > Le growthacking ;
 - > Compréhension des rôles et compétences design requises et autres acteurs du projet.
- Changement d'échelle et après ?

LIVRABLES : Éléments de contextualisation (User Research : Personae, carte empathie, Experience map, problématisation).

3

JOUR 1 - Créativité et design de service

- Maîtrise de la qualité d'un produit digital
- Mise en œuvre de l'UX/UI Design dans un projet
- Recherche des utilisateurs et cartographie de l'expérience
- Découverte des outils de créativité
- Apprendre en faisant : le projet ;
 - > Créer une vision commune ;
 - > Énoncer une problématique ;
 - > Scénariser et raconter les usages ;
 - > Lister les fonctionnalités ;
 - > Définir une architecture ;
 - > Formaliser un dossier projet.
- Évaluation des acquis : outils de créativité et formalisation.

4

JOUR 2 - Ergonomie et conception d'interfaces

- Découverte de l'ergonomie des interfaces
- Création, audition et amélioration de l'expérience d'un utilisateur
- Découverte des outils de conception
- Travail sur l'organisation de l'information, le zoning et la structure de l'écran
- Apprendre en faisant : le projet ;
 - > Créer des wireframes basse-définition papier ;
 - > Tester des parcours.
- Évaluation des acquis : ergonomie et wireframe.

6

JOUR 4 - Prototypage

- Découverte des outils d'UI Design ;
- Apprendre en faisant : le projet ;
 - > Appliquer l'UI ;
 - > Concevoir un prototype cliquable ;
 - > Tester des parcours et des interfaces.
- Développement et déploiement d'un projet et de ses spécifications ;
- Évaluation globale des acquis.

5

JOUR 3 - Prise en main d'un outil de prototypage

- Découverte des outils de prototypage
- Conception des wireframes numériques web ou mobile
- UI Design ;
- Apprendre en faisant : le projet ;
 - > Gestion d'un projet itératif ;
 - > Évaluation de l'interface ;
 - > Recette.
- Évaluation des acquis : do/don't UX.

LIVRABLES : Document présentant les spécifications des projets, des wireframes, des prototypes cliquables.

7

JOUR 1 - Introduction aux méthodes d'évaluation de l'UX

- Place de l'évaluation dans le cycle de conception ;
- Méthodes d'évaluation objectives et subjectives ;
- Analyses quantitatives et qualitatives ;
- Intérêt d'un userlab dans l'évaluation d'un produit ou service

8

JOUR 2 - Qualifier l'expérience utilisateur : atelier pratique dans un userlab 1/2

- Découverte du XP Lab, le userlab de la Halle 6 ;
- Les outils technologiques pour l'évaluation de l'expérience utilisateur (oculométrie, captation de mouvement, mesures physiologiques, réalité virtuelle / réalité mixte...);
- Influence des conditions et environnements de test ;
- Conception et mise en place d'un protocole d'évaluation.

CERTIFICATION

9

JOUR 3 - Qualifier l'expérience utilisateur : atelier pratique dans un userlab 2/2

- Collecte de données liées à l'expérience utilisateur ;
- Analyse des données collectées ;
- Interprétation des analyses et recommandations pour l'amélioration d'un produit ou service.

LIVRABLES : Rapport d'expérimentation.

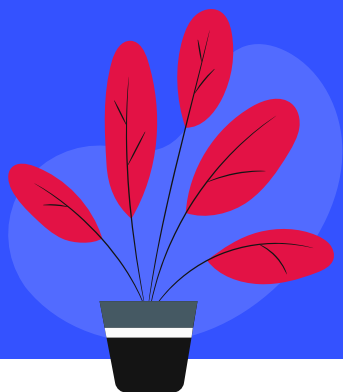
PROGRAMME



A PROPOS

Cette nouvelle formation continue s'inscrit dans le cadre du **programme régional Ouest Industries Créatives**, qui met en synergie l'expertise académique et les besoins des acteurs socio-économiques sur la thématique de l'expérience usager. Co-conçue par L'École de design Nantes Atlantique et Nantes Université, elle répond aux attentes des organisations des Pays de la Loire tous secteurs confondus, recensées en 2020 suite à une étude menée par Ouest Industries Créatives.

Nantes Université et L'École de design Nantes Atlantique croisent leur expertise de manière inédite pour proposer une formation continue à la fois modulaire et complète, qui intègre des apports sur la méthodologie globale (module 1), la conception et le prototypage de produits et services numériques (module 2), ainsi que l'évaluation scientifique (module 3).



CONTACT

Walter Bonomo
formation.ux@univ-nantes.fr

Nantes Université et l'École de design Nantes Atlantique s'engagent à veiller à l'accueil, à l'accompagnement, à la formation et à l'orientation des personnes en situation de handicap. En cas de demande particulière et pour le confort de chacun, merci de nous avertir de la situation afin de permettre d'effectuer des adaptations qui s'avèreraient nécessaires.

La formation continue «Expérience Utilisateur» est mise en place dans le cadre du programme OIC avec le soutien de la Région Pays de la Loire.