

# Appliquer une démarche UX Design

RS5614 · RS · Publiée

## L'essentiel

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| Code(s) NSF           | 200, 323, 320              |
| Formacode(s)          | 32070, 46354, 31090        |
| Type d'enregistrement | Enregistrement sur demande |
| Date d'enregistrement | 24/11/2021                 |
| Date d'échéance       | 24/11/2023                 |

## Certificateur(s)

GENERAL ASSEMBLY FRANCE · SIRET : 84490569500012

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification a pour objectif de permettre aux titulaires d'appliquer la méthodologie d'UX Design.

L'UX Design est une méthodologie basée sur les principes du Design Thinking. Elle permet d'étudier, de façon rationnelle, le comportement des utilisateurs (ou clients) d'un produit ou service afin de proposer des solutions digitales créatives et innovantes pour ainsi, améliorer l'expérience utilisateurs du service ou produit digital.

### COMPÉTENCES ATTESTÉES

A1. Identifier un problème d'expérience utilisateur (UX) afin d'améliorer l'expérience utilisateur d'un produit ou service digital en appliquant la méthode de travail UX design

Identifier et formuler une problématique d'UX pour créer, faire évoluer ou effectuer la refonte d'un produit ou service digital

Préconiser une solution afin de résoudre un problème UX en appliquant la méthode de travail UX design

A2. Effectuer une recherche utilisateur pour récolter des données sur les besoins des utilisateurs type et valider ses hypothèses

Planifier une recherche utilisateur pour récolter des données qualitatives et/ou quantitatives sur les utilisateurs de son produit ou service digital et déterminer leurs besoins (objectifs, étapes...)

Rédiger un questionnaire d'entretien des utilisateurs afin de collecter des informations qualitatives sur les activités et contexte d'utilisation des utilisateurs en veillant à respecter les standards de questionnaire d'entretien UX

Mener un entretien de recherche utilisateur en veillant à respecter les séquences clés, afin de collecter des informations et en déduire des comportements et usages du produit ou service digital par les utilisateurs

Restituer les points saillants issus des entretiens utilisateurs pour extraire et identifier des profils type d'utilisateurs

Créer des personas en respectant les modèles type d'afin de faire émerger les attentes et besoins potentiels des utilisateurs finaux.

Identifier les étapes du parcours utilisateur pour réaliser une cartographie des actions clés avec les points de frictions rencontrés par les utilisateurs.

A3. Effectuer une étude comparative de la concurrence et ses produits afin d'évaluer le marché et ses évolutions

Effectuer une veille concurrentielle pour comparer les design d'expérience.

Réaliser un tableau comparatif des concurrents pour suivre et évaluer les évolutions sectorielles en respectant les modèles d'usage.

A4. Cartographier un parcours utilisateur et ses scénarios d'usage afin d'illustrer l'expérience utilisateurs et les points de friction UX à résoudre.

Identifier les comportements des utilisateurs extraits des entretiens afin de les illustrer dans les étapes du parcours utilisateur.

Identifier des scénarios d'usage et les points de friction UX éventuels du produit ou service digital afin d'illustrer

l'expérience utilisateur

Créer un parcours utilisateur avec ses points de frictions UX afin de représenter visuellement l'expérience utilisateur  
A5. Générer et proposer des idées de solutions innovantes afin de créer, évoluer ou faire une refonte de l'expérience utilisateur

Générer des idées de solution grâce aux méthodes créatives afin de résoudre les frictions identifiés dans le parcours utilisateur

Proposer des idées de solutions innovantes et viables afin de résoudre et améliorer l'expérience utilisateur d'un produit ou service digital

A6. Mener des tests utilisateur sur un panel de d'utilisateurs représentatifs en situation réelle afin de collecter les objectifs réels des utilisateurs cibles et résoudre leurs difficultés d'utilisation UX

Définir un protocole de test UX afin de formaliser et cadrer le test utilisateur.

Conduire un entretien de test utilisateur sur un panel d'utilisateurs représentatifs et collecter les données sur les objectifs réels des utilisateurs cibles afin d'évaluer ses hypothèses de départ.

Restituer les points saillants du test à l'écrit afin de définir des scénarios d'usage du produit ou service digital

A7. Créer un prototype basse fidélité de la solution UX choisie afin de la tester et la valider.

Prioriser des fonctionnalités du prototype basse fidélité afin de développer une solution UX optimale à tester.

Organiser et dessiner des wireframes (contenu des écrans) sur papier afin d'illustrer le prototype et l'utiliser lors des tests.

Créer un prototype cliquable de la solution UX afin de l'utiliser lors des tests utilisateurs.

Tester ses prototypes basse fidélité auprès d'un panel d'utilisateurs afin d'obtenir des retours et évaluer l'efficacité de la solution UX.

Itérer le prototype proposé en fonction des retours des tests utilisateurs afin de corriger les fonctionnalités et leurs usages.

A8. Présenter et soutenir sa solution d'expérience utilisateur optimale auprès des parties prenantes expertes ou non en UX.

Réaliser un support de présentation décrivant les principales étapes de la démarche UX afin de présenter sa solution de création ou d'évolution d'expérience utilisateur optimal d'un projet ou service digital

Soutenir ses préconisations de design d'expérience des utilisateurs finaux face aux parties prenantes variées (interne ou externe client, expert ou non en UX) afin de leur expliquer les bénéfices de la solution UX.

## Voies d'accès

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Collaborateurs, cadres ou managers, occupant des postes de webdesigner, graphiste, développeur, UI designer, chef de projet digital, chef de produit digital impliqués dans la gestion ou création de projet digital

Niveau de qualification équivalent au niveau 4

Niveau intermédiaire en anglais B1 lorsque la certification a lieu en anglais

### COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le responsable pédagogique ou de filière

2 professionnels du domaine, externes

## Base légale

|                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| Date de décision                    | 24/11/2021 |
| Durée de l'enregistrement           | 2 ans      |
| Date d'échéance de l'enregistrement | 24/11/2023 |

## Pour plus d'informations

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5614/>

## Demande CPF — formations engagées

|                          |         |
|--------------------------|---------|
| Dossiers CPF engagés     | 1       |
| Montant total engagé     | 2 500 € |
| Coût moyen par dossier   | 2 500 € |
| Durée moyenne            | 40 h    |
| Période                  | 08/2022 |
| Reste à charge titulaire | 74 %    |
| France compétences       | 26 %    |

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.