

# UX-PM, niveau 3 : leadership UX, certification

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : UX - Prix 2024 : 2 550€ HT

UX-PM est une certification internationale reconnue pour les professionnels désireux d'adopter l'UX. Grâce à vos connaissances fondamentales sur l'adoption et l'exécution UX, vous saurez aborder intégrer la vision UX dans la stratégie de l'organisation et attester de ces compétences en passant l'examen UX-PM niveau 3.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre la maturité UX organisationnelle et comment l'améliorer

Développer les compétences UX à l'interne et à l'externe

Planifier et intégrer les pratiques UX dans un contexte de stratégie numérique au sein de plusieurs projets

Maximiser votre investissement dans l'UX à chaque étape du cycle du projet

Définir les indicateurs clés et les outils de mesures liés à l'UX

Mesurer et communiquer l'influence de l'UX sur les opérations, les finances et la fidélité

## CERTIFICATION

QCM de 24 questions (1/2 heure) : 20/30 points pour l'obtenir.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 04/2022

### 1) Conception de services

- Introduction au "Service Design (SD)", extension du Design Thinking.
- Les valeurs du service : modèle RATER.
- Concevoir des services, une approche holistique.
- Scénariser en storyboard pour tester l'offre de service.
- Service Blueprint, bonnes pratiques de construction.

*Travaux pratiques : Qu'est-ce qu'un produit ou service ? À partir d'un scénario donné, construire un Blueprint*

*synthétique : expérience, points de contact, interactions, acteurs, artefacts, process...*

### 2) Accompagnement au changement

- Le design du service, outil de transformation.
- Modèle de maturité : une feuille de route en plusieurs étapes pour un changement stratégique.
- Design Value Map.

### 3) Renforcement des compétences et des capacités

- Compétences de base en Design UX.
- Compétences complémentaires.
- Recruter et construire son équipe UX.

## PARTICIPANTS

Lead UX Designer, Senior UX Designer, Design team Leader, responsable de projet digital, responsable produit, Manager UX, responsable artistique Web UX, responsable de création.

## PRÉREQUIS

Au moins 5 ans d'expérience en direction, encadrement ou développement de solutions technologiques et de services. Etre certifié UX-PM2 ou avoir réussi le test d'éligibilité fourni.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Mettre en place de nouvelles compétences.

*Travaux pratiques* : À partir du projet étudié, quelle compétence de base recruter ? Quelles expertises complémentaires trouver ? Quelles sont les différences ou l'impact de chaque compétence sur le projet ?

#### 4) Collaboration dans le design

- Collaboration et design participatif.
- Stimuler la collaboration, la "War Room".
- Planifier un atelier.

*Travaux pratiques* : Exercice de collaboration, "Marshmallow challenge".

#### 5) Créer un brief UX

- Les enjeux du brief UX et sa cible.
- Particularités d'un brief UX.
- Caractéristiques d'un objectif UX bien formulé.

*Travaux pratiques* : Rechercher les éléments manquants d'un brief, et proposer des compléments.

#### 6) Créativité et résolution de problèmes

- Activités de co-création.
- La conception : pensée divergente ou convergente ?
- Le "How might we" (HMW) ?
- Techniques d'idéation.
- Exemples de techniques et d'exercices collectifs : Crazy Eight, RICE, SCAMPER.
- Sprints de prototypage (se tromper le plus tôt).
- Design Sprint de Google.

*Etude de cas* : Réflexion sur la conception : pensée divergente ou convergente. Définition d'objectifs UX en utilisant la formule HMW. Brainstorming en groupe pour améliorer un service.

#### 7) Mesurer l'expérience

- Assurance qualité UX.
- Indicateurs clé de l'expérience (KEI).
- Mesurer l'UX dans le contexte et dans le temps.
- Mesurer l'utilisabilité et l'UX.
- Mesurer l'expérience client (CX).
- Performance, efficacité, rentabilité.
- Google HEART, outils automatisés.

*Travaux pratiques* : À partir d'un scénario, identifier les objectifs UX projet et proposer des KEI.

#### 8) Bénéfices UX, passage de l'examen.

- Investir dans l'UX.
- Faire évoluer la connaissance UX dans l'organisation.
- Débriefing, questions.

*Examen* : Passage de l'examen de certification UX-PM3.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE  
2024 : 11 juil., 07 nov.

PARIS  
2024 : 11 juil., 24 oct.