

---

# Focus - Comment améliorer les services en s'appuyant sur l'expérience utilisateur ?

## **Formation à distance**

**Dates** : 06/02/2026

**Durée** : 3 heures

**Publics visés** : Toute personne souhaitant améliorer ses services et développer la réflexion et la pratique autour de l'expérience utilisateur

**Lieu de la formation** : Plateforme pédagogique de la formation à distance, Enssib , 69100 Villeurbanne

**Responsable scientifique** : Julien PROST Responsable adjoint du département formation et innovation pédagogique Bibliothèque de Sorbonne Université

## **Compétences visées**

Comprendre la notion d'expérience utilisateur.

Choisir et appréhender les outils UX dans une démarche d'amélioration de service (court, moyen et long terme).

## **Méthodes pédagogiques**

La classe virtuelle aura lieu de 09h00 à 12h00. Elle vise l'acquisition de compétences opérationnelles en un temps court (3 heures). Elle se déroule entièrement à distance, en temps réel. Une classe virtuelle propose au participant un déroulé pédagogique structuré, alternant des phases d'exposés et des phases de mise en pratique.

Une large part est accordée aux échanges, à l'interactivité avec les participants.

## **Contenu de la formation**

Partie 1

Comprendre les enjeux de l'UX design

Partie 2

Utiliser un outil, en repérer les spécificités et les points forts/faibles

Partie 3

Utiliser un outil de parcours utilisateur

Partie 4

Les problématiques de l'UX : vers une UX critique

**Tarifs** 90€

Payant pour tous. Gratuit uniquement pour les agents relevant du Ministère de la Culture.

**Formation soutenue par le Service du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture.**

---

Soutenu par



### **Vos contacts**

Claudette Laib et Rafiqua Ibrahim Alifou, Gestionnaires stagiaires - Pôle FTLV

Direction des études et des stages

Tél : +33 (0)4.72.11.44.46

Email : [formationcontinue@enssib.fr](mailto:formationcontinue@enssib.fr)

### **Candidater à la formation**

Dates de candidature : du 22/10/2025 au 24/01/2026.

Une sélection des participants sera effectuée 2 jours après la clôture des candidatures.