

Analyse de la plateforme de gestion scolaire “École en ligne”

CIBLER LES BESOINS RÉELS DES UTILISATEURS



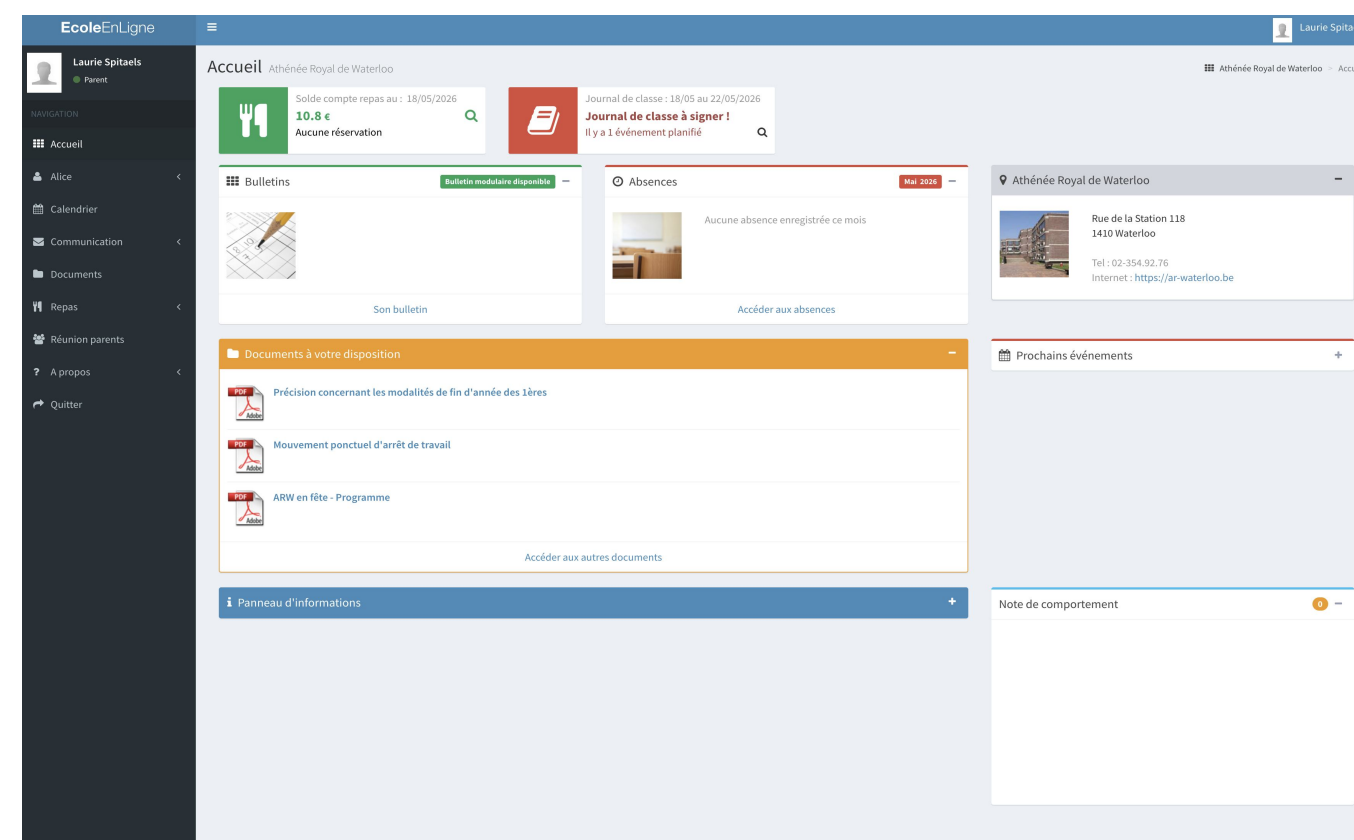
LAURIE SPITAEELS | JUIN 2026

Travail de fin de formation réalisé dans le cadre du Certificat inter universités en User Experience Design and Research (UX) - ULB et de la formation UX/UI Designer - Digital City Bruxelles

École en ligne

est une plateforme de gestion scolaire qui permet...

- Consulter les absences et retards
- Consulter et signer le journal de classe
- Vue calendrier
- Payer les frais scolaires
- Recharger la carte “cantine” (et historique)
- Consulter les bulletin et carnets de cotes
- Consulter les documents officiels



Gratuite mais sans alternative !



La plateforme web « École en ligne » a été développée spécifiquement pour les établissements secondaires du réseau WBE. Elle est mise à disposition gratuitement, cela implique qu’aucun budget ne peut être alloué à une application concurrente.

WBE = réseau scolaire Wallonie Bruxelles Enseignement

Probablement pas de recherche UX en amont

Les modules développés pour le plateforme ont du sens, mais le manque d’intérêt palpable dès les premiers échanges révèlent peut-être un manque de concertation.

Le contenu dépend de chaque établissement

L’architecture de la plateforme s’appuie sur le logiciel ISIS, dont elle constitue une extension publique alimentée par API. Elle n’est pas autonome : la qualité des données affichées dépend entièrement de ce qui est encodé en amont par le personnel scolaire. De plus, la formation et le support sont soumis au bon vouloir des écoles.

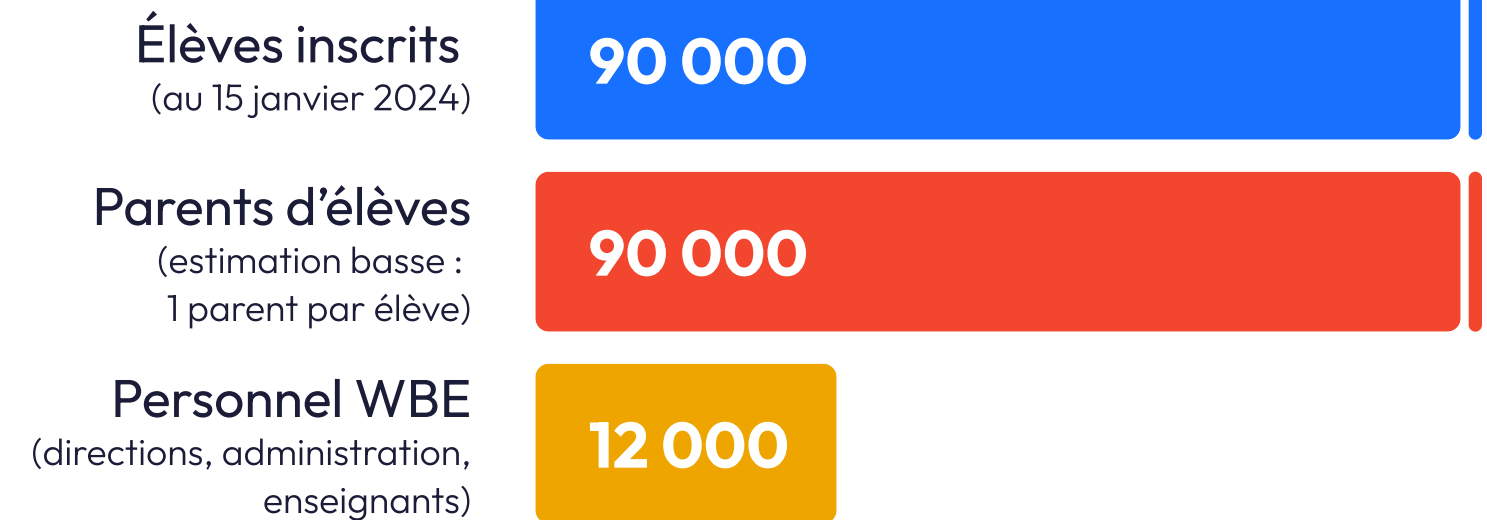
ISIS = logiciel scolaire développé par eConcept (tout comme École en ligne), centralisant les dossiers scolaires.

La plateforme semble rencontrer un manque d’adhésion : cet outil est-il sous-utilisé ?

La plateforme semble sous-utilisée par ses différents utilisateurs, malgré son utilité attendue. Elle est obligatoire, techniquement dépendante, dont l’accès repose sur un dispositif peu intuitif : les conditions sont réunies pour questionner l’expérience réelle de ses utilisateurs.

192 000

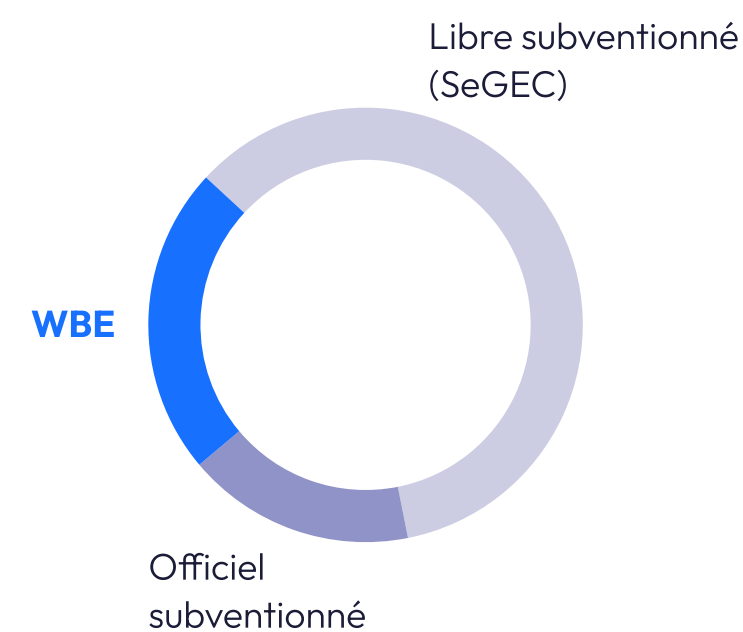
utilisateurs de la plateforme



Pour le territoire belge, tous réseaux d'enseignement confondus, les utilisateurs de la plateforme École en ligne représentent

23%

des établissements secondaires francophones



Qui sont les utilisateurs ?

- Directrices / directeurs d'école
- Enseignants
- Éducatrices / éducateurs
- Personnel administratif
- Élèves (jeunes de 11 à 20 ans)
- Parents d'élèves

Ceux qui consultent : parents et élèves

Pour cette phase de recherche UX, le focus sera mis sur les utilisateurs qui consultent la plateforme.
Les utilisateurs qui implémentent, fournissent le contenu pourraient être étudiés dans une phase ultérieure.

Qui sont les intervenants du projet ?

- Fédération Wallonie Bruxelles
- Pouvoir organisateur Wallonie Bruxelles Enseignement
- eConcept sprl (F. Marchal)
- Designer UX UI
- Les utilisateurs testés

Quelles sont les attentes des intervenants ?

Cette étude n'a pas de commanditaire institutionnel : les acteurs identifiés sont concernés par ses résultats sans en avoir été à l'origine. Elle est partie d'un constat personnel : une utilisation quotidienne de l'outil et une envie de mieux comprendre ses contraintes institutionnelles, ainsi que la grande diversité de son public utilisateur.

[Vers le Project Canva complet](#)

Choix de la méthodologie

Pourquoi ?

- Sondage exploratoire + benchmark (quantitatif/comportemental léger) : nécessaire en amont car ce travail de fin de formation porte sur une plateforme institutionnelle existante (pas un nouveau produit), il faut d'abord cartographier l'écosystème et confirmer l'ampleur du problème.
- Entretiens qualitatifs : seule méthode permettant de capter les verbatims, le contexte d'usage réel et les ressentis non verbalisés des utilisateurs. Ce que ni un sondage ni une analyse experte ne révèlent.
- Analyse heuristique : complémentaire aux entretiens car elle objective les frictions via un référentiel reconnu, indépendamment du ressenti subjectif et permet de croiser avec les verbatims pour renforcer la crédibilité des conclusions.
- AttrakDiff : seule méthode quantitative et standardisée pour mesurer la dimension hédonique/pragmatique, donne un score comparable, utile pour objectiver les résultats des méthodes précitées.
- Des tests utilisateurs sont à prévoir obligatoirement, dans une 2e phase. La plupart des fonctions ne pourront être corrigées et validées que de cette façon.

Explorer

Sondage exploratoire

Cartographie + recruter

Benchmark

Identifier les alternatives existantes.

Comprendre

Entretiens qualitatifs

Comprendre les usages réels, les points de friction et les workarounds.

Analyse heuristique

selon Bastien et Scapin

Confirmer

Questionnaire AttrakDiff

Qualité hédonique et pragmatique de la plateforme

Tests utilisateurs

Phase prévue dans la suite du processus itératif, hors périmètre du présent travail.

Explorer : sondage et benchmark

Sondage exploratoire

Outils / Google Forms + Analyse IA + Restitution des résultats

Recrutement / réseaux sociaux (groupes locaux de parents) + réseau personnel

Participants / mené auprès de 30 parents, enseignants et élèves des écoles secondaires francophones belges durant 1 mois.

[Vers le sondage Google Forms](#)

Les résultats du sondage ont permis de définir un focus sur les utilisateurs choisis (“ceux qui consultent”), d’enrichir le benchmark et surtout de recruter des utilisateurs bien ciblés.

Benchmark

Benchmark partiel : les plateformes concurrentes sont accessibles uniquement sur invitation d'un établissement abonné. Les comparaisons ci-dessous s'appuient sur les verbatims d'utilisateurs ayant une expérience directe de ces outils et sur les documentations publiques disponibles. Voici les grandes lignes :

EcoleEnLigne	SMARTSCHOOL	Cabanga
Gratuit pour les écoles WBE	Payant	Payant
Desktop + responsive mobile	Application mobile dédiée	Desktop + responsive mobile
Un seul compte parents	Comptes secondaires distincts pour chacun des parents	Un seul compte parents
Messagerie intégrée non-fiable	Messagerie intégrée fiable + horaires de dispo des profs	Prise de rendez-vous en ligne
Configuration de notification pas assez visible	Ecrans parents / Ecrans élèves rôles bien structurés	Calendrier intégré
Calendrier existant mais pas utilisé	Calendrier intégré	Interface adaptée aux profils non-techniciens
Terminologie non-adaptée		

École en ligne présente des écarts notables avec ses concurrents sur certains critères (absence de comptes parents distincts, absence d’application mobile dédiée). Ce benchmark partiel n'a cependant pas constitué une source déterminante pour l'analyse : les écarts les plus significatifs sont ceux révélés par les entretiens et l'analyse heuristique.

[Benchmark / vers le tableau complet](#)

Comprendre : les entretiens



Entretiens semi-directifs

Outils / Aide à la rédaction de la conduite d'entretien : Claude IA, enregistrement, transcription et résumé : Notion et Teams

Recrutement / réseau personnel et répondants du sondage

Participants / mené auprès de 4 parents et 1 élève

Lieu / au domicile des répondants, dans les conditions réelles, avec les ressources propres aux répondants (à l'exception d'un entretien réalisé en distanciel)

Durée / chaque entretien a duré entre 45 et 60 minutes

Remarques / Il aurait été judicieux d'interroger un échantillon d'utilisateurs plus diversifié : par exemple, les utilisateurs peu à l'aise avec le numérique ou avec un besoin accru en accessibilité.

Trop peu de répondants "élèves" : le temps et les opportunités ont manqué pour avoir un panel plus complet !

[Vers la conduite d'entretien](#)

[Vers les transcriptions complètes](#)

Les entretiens utilisateurs ainsi que les entretiens menés en amont avec le personnel des établissements scolaires ont été de loin les sources d'information les plus précieuses.

Tests utilisateurs

2 scénarios ont été proposés en 2e partie d'entretien :

> Signer le journal de classe numérique

> Contacter un enseignant

Aucune autre directive n'a été donnée, dans le but d'observer les points de friction et les workarounds mis en place spontanément.

Ces tests utilisateurs sont une source énorme de verbatims qui ont été bien mis en valeur grâce aux enregistrements.



Mini design studio

Il a été demandé aux utilisateurs, en fin d'entretien, de dessiner sur papier leur page d'accueil idéale.

Ces croquis montrent que les utilisateurs ont une vue assez claire de leurs besoins. Ils intègrent des solutions en utilisant des standards.



Comprendre : les évaluations expertes

Annexe : vers les captures d'écran Capian

Cadrage

Audit ergonomique selon les critères de Bastien & Scapin (1993).
L'audit a porté sur l'ensemble des pages du site. Un périmètre trop large rétrospectivement, qui aurait dû être restreint dès le départ à une sélection de parcours prioritaires pour permettre une analyse plus approfondie.

Outils / Évaluation réalisée en ligne avec Capian (<https://capian.co/fr>), aide IA (Claude) pour l'analyse.

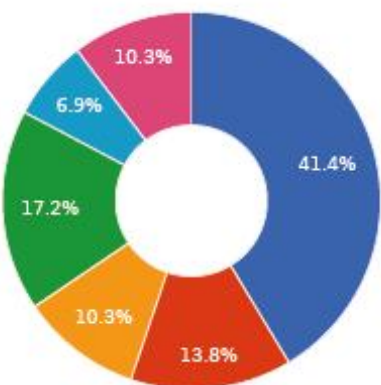
Résultats globaux

Sévérité / 61,5% modéré, 38,5% mineur, aucune observation critique

Couverture / 6 critères sur 8.
Gestion des erreurs et compatibilité non traités, limite assumée > à reprendre dans une itération future.

Répartition

Guidage: 41,4%
Adaptabilité : 17,2%
Signifiante des codes et dénominations : 13,8%



3 cas prioritaires

1. Export agenda (.ics)

Constat : le clic sur "Exporter l'agenda" déclenche un téléchargement de fichier .ics sans confirmation, et l'utilisateur ne sait pas quelle action sera réellement exécutée.
Risque : l'utilisateur hésite à cliquer (peur de l'inconnu) ou, s'il clique, ne sait pas quoi faire du fichier téléchargé, ce qui peut le conduire à abandonner une fonctionnalité utile et à perdre confiance dans l'outil.
Recommandation : ajouter une confirmation avant téléchargement, expliciter l'action et le format .ics.

2. Cohérence visuelle des blocs d'accueil

Constat : les blocs de la page d'accueil ont des formats et apparences visuelles trop hétérogènes (icônes présentes ou non, styles différents).
Risque : l'utilisateur ne distingue pas ce qui est cliquable de ce qui ne l'est pas, et risque de ne pas explorer certaines zones, manquant ainsi des informations qui le concernent.
Recommandation : harmoniser les codes visuels pour grouper les contenus de même type.

3. Journal de classe / vue calendrier

Constat : en cliquant sur "Journal de classe", l'utilisateur s'attend à une vue calendrier remplie. L'espace est vide et il faut ouvrir chaque jour individuellement.
Risque : trop d'étapes pour accéder à une information élémentaire, ce qui pousse l'utilisateur à abandonner sa recherche ("tu cherches 2 fois, tu perds ton temps").
Recommandation : la vue calendrier doit être accessible en un seul clic.

Confirmer

Questionnaire AttrakDiff

Outils / Questionnaire en ligne réalisé selon les critères précis énoncés dans l'ouvrage "Méthodes de design UX" de C. Lallemand et G. Gronier, Eyrolles
Réalisé avec Claude / Netlify / Google App Script / Google sheet lié

Recrutement / répondants aux entretiens + réseau > correspondant au persona.

Participants / 10 répondants

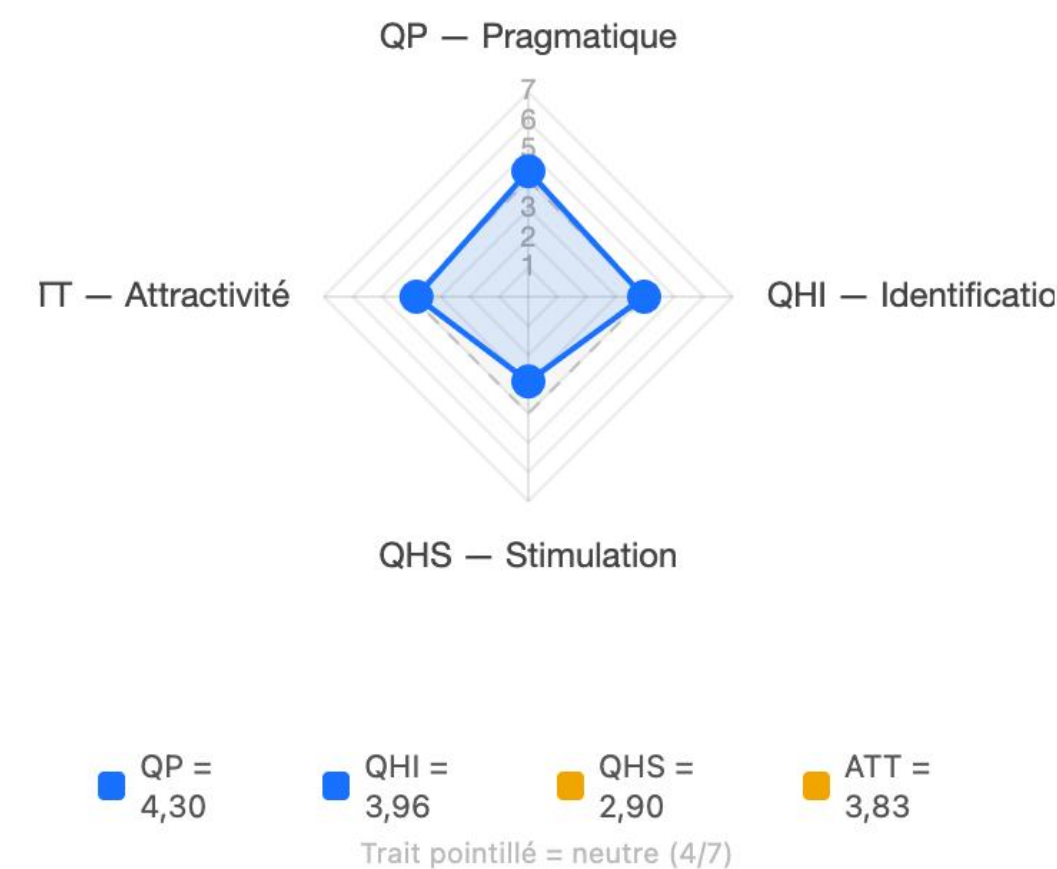
[Vers le questionnaire en ligne](#)

Les résultats sont relativement hétérogènes
(probablement attendu car la cible est diversifiée)
Le site est perçu comme fonctionnel mais dépourvu de qualités hédoniques. C'est un résultat cohérent et défendable pour un outil de gestion scolaire, mais qui confirme le besoin d'amélioration UX.
Il aurait été préférable d'augmenter le nombre de répondants (20)

[Vers les résultats AttrakDiff complets](#)

Profil des 4 dimensions AttrakDiff 2

École en ligne — n = 10



Qualité hédonique - identification (HQ-I)

QH-I = 3,96

Le site ne génère ni sentiment d'appartenance ni exclusion franche.

Qualité hédonique - stimulation (HQ-S)

QH-S = 2,90

Le site est perçu comme conventionnel, peu exigeant, ennuyeux, sans imagination. On l'utilise car on a pas le choix (cela confirme les verbatims)

Qualité pragmatique (PQ)

QP = 4,30

Le site est perçu comme fonctionnellement acceptable mais pas excellent.

Attractivité globale (AT)

ATT = 3,83

L'attractivité globale est plutôt négative

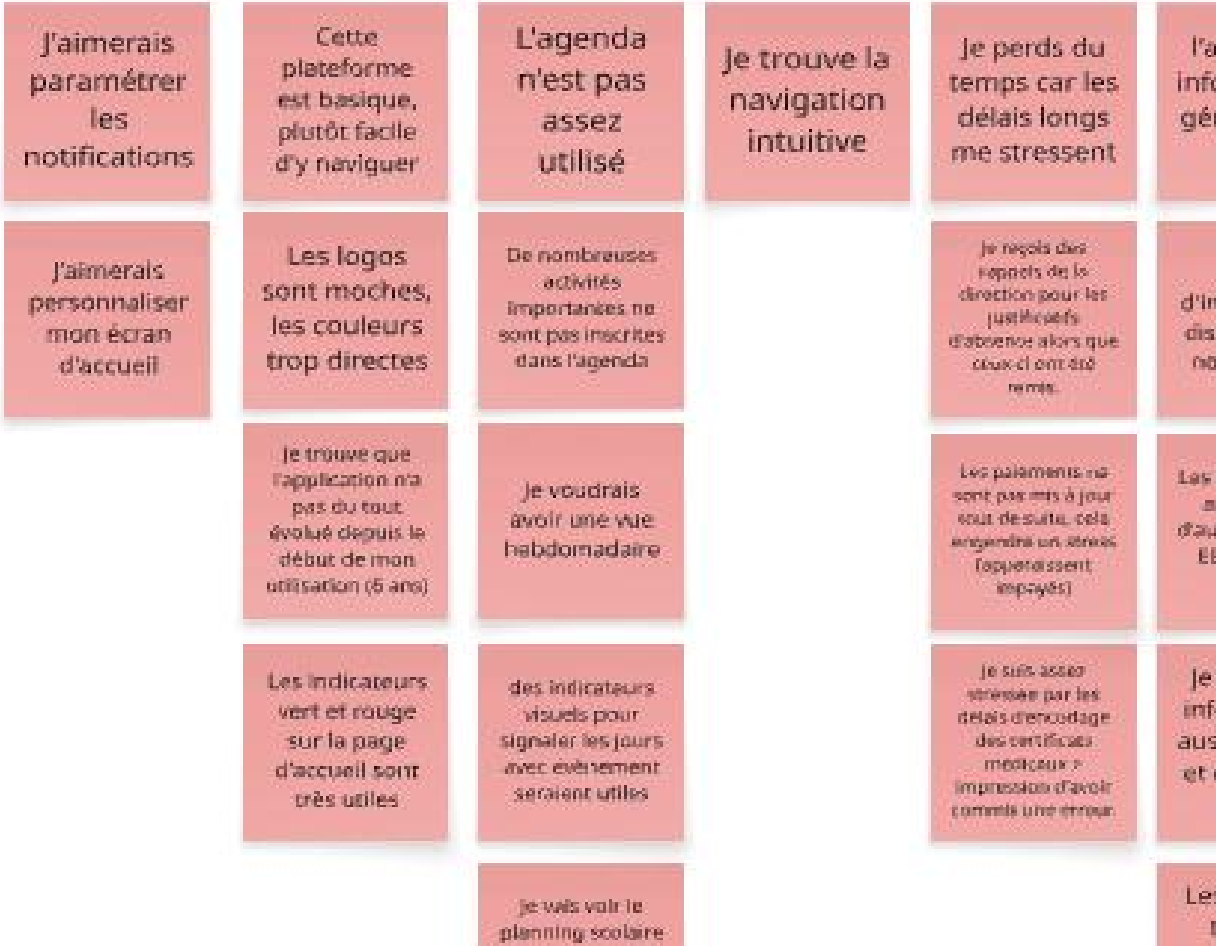
Analyser

Vers le tableau Miro

Vers le tableau Airtable

Verbatims

Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits. Les verbatims ont été extraits et attribués à chaque répondant.



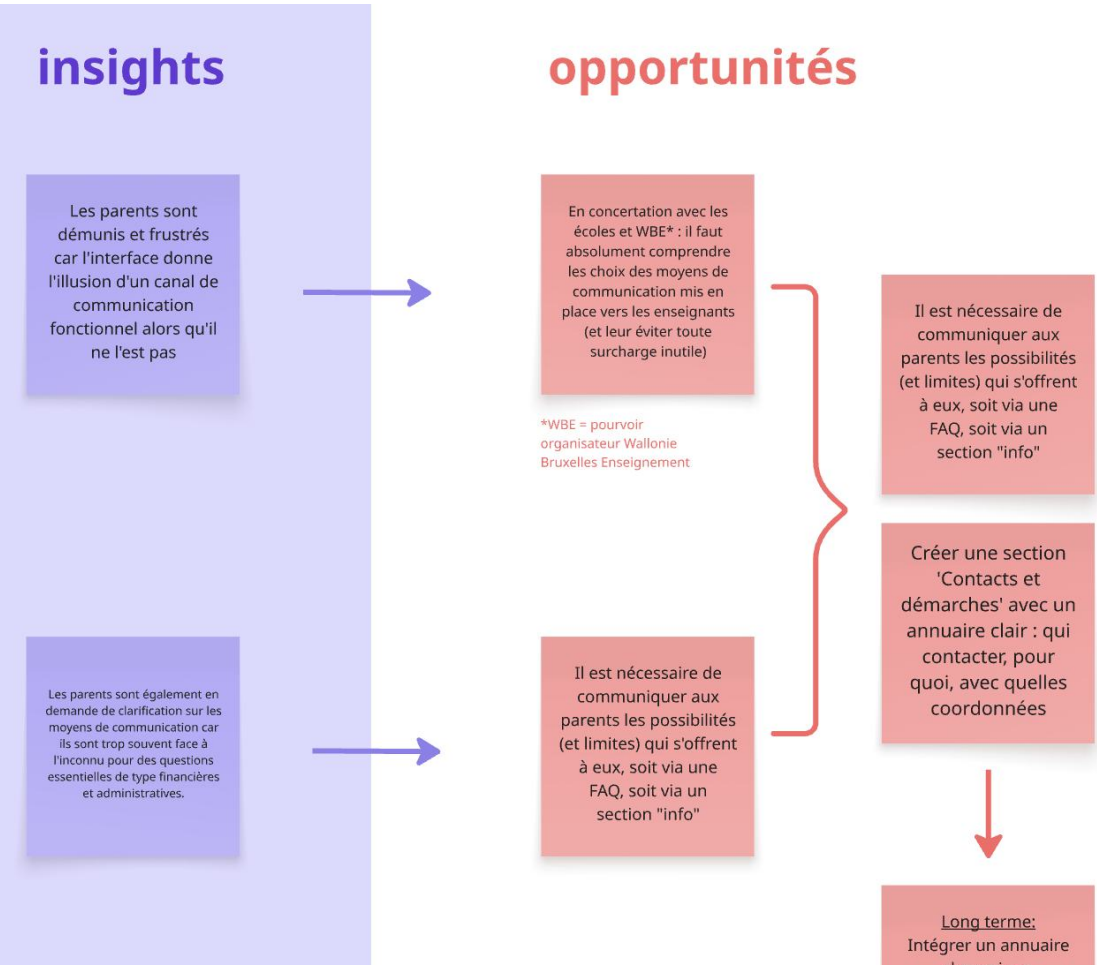
Atomes

Chaque verbatim a été reformulé sous forme d'atome et attribué à un profil "Parent" ou "Élève". Les atomes ont ensuite été regroupés en clusters thématiques.

	Parent/Élève	A Atomes	B Besoin SHELDON	C Cluster	D Sk
1	Parent	Consulter les absences de mes enfants sur la plateforme	Autonomie	Absences et retards	
2	Parent	Ne jamais signer le journal de classe via EEL		Journal de classe	
3	Parent	Paramétrer les notifications envoyées par la plateforme	Autonomie	Profil / notifications	
4	Parent	Naviguer facilement sur cette plateforme jugée basique	Compétence	Navigation	
5	Parent	Constater que l'agenda est sous-utilisé par l'école		Agenda / Calendrier	
6	Parent	Naviguer dans la plateforme sans difficulté majeure		Navigation	
7	Parent	Perdre du temps à cause des délais longs d'encodage > ressentir du stress	Compétence	Global	Dé
8	Parent	Ressentir du stress face à la difficulté d'accéder aux informations	Compétence	Global	Tris
9	Parent	Chercher le lien de connexion à la plateforme	Compétence	Se connecter	
10	Parent	Payer les frais scolaires en ligne		Paiements de fraisRec.	
11	Parent	Jongler difficilement avec 2 profils "enfants"	Autonomie	Navigation	
12	Parent	Ignorer à quelle fréquence signer le journal de classe et si c'est obligatoire	Autonomie / Compétence	Journal de classe	
13	Parent	Utiliser les codes de sa femme		Se connecter	
14	Parent	Consulter les résultats d'évaluations de mon enfant		Carnet de notes / cotes	
15	Parent	Utiliser les codes de l'autre parent		Se connecter	
16	Élève	Juger le processus de connexion trop long (atome élève -- biais possible)		Se connecter	
17	Élève	Consulter mes résultats d'évaluations sur la plateforme		Carnet de notes / cotes	
18	Élève	C'est plus rapide que de devoir attendre l'annonce en classe	Autonomie	Carnet de notes / cotes	
19	Élève	Percevoir l'interface comme plus lisible sur téléphone que sur ordinateur		Interface / Visuel / Erg.	
20	Parent	Ignorer la méthode pour contacter les enseignants	Compétence	Communication avec l.	
21	Parent	Ignorer si on peut passer par le secrétariat pour communiquer à propos des questions financières	Compétence / Autonomie	Communication avec l.	
22	Parent	Exiger que la procédure pour communiquer avec les professeurs soit expliquée		Communication avec l.	Tri
23	Parent	Chercher des informations dispersées entre messages et actualités (absence de centralisation)	Autonomie	Global	OK
24	Parent	Évaluer positivement le système dans l'ensemble "Pas de vrai problème selon moi. C'est plutôt pratique comme système"		Global	Incc
25	Parent	Constater que les enseignants n'utilisent pas la plateforme		Global	
26	Parent	Chercher mon chemin sur la plateforme sans parvenir à trouver les informations désirées.	Autonomie	Navigation	
27	Parent	Souhaiter accéder aux notes de cours et feuilles pour les élèves absents		New / Idées	
28	Parent	Souhaiter commander les repas de mon enfant à l'avance depuis la maison		New / Idées	
29	Parent	Être stressé la matin à l'idée de ne pas avoir l'occasion de commander un repas à temps (avant le début des cours)	Sécurité	Paiements de fraisRec.	
30	Parent	Ne jamais prendre de rendez-vous aux réunions de parents via EEL		Module de prise de re.	
31	Parent	Juger les logos moches, les couleurs trop directes		Interface / Visuel / Erg.	
32	Parent	Noter que de nombreuses activités importantes ne sont pas inscrites dans l'agenda		Agenda / Calendrier	

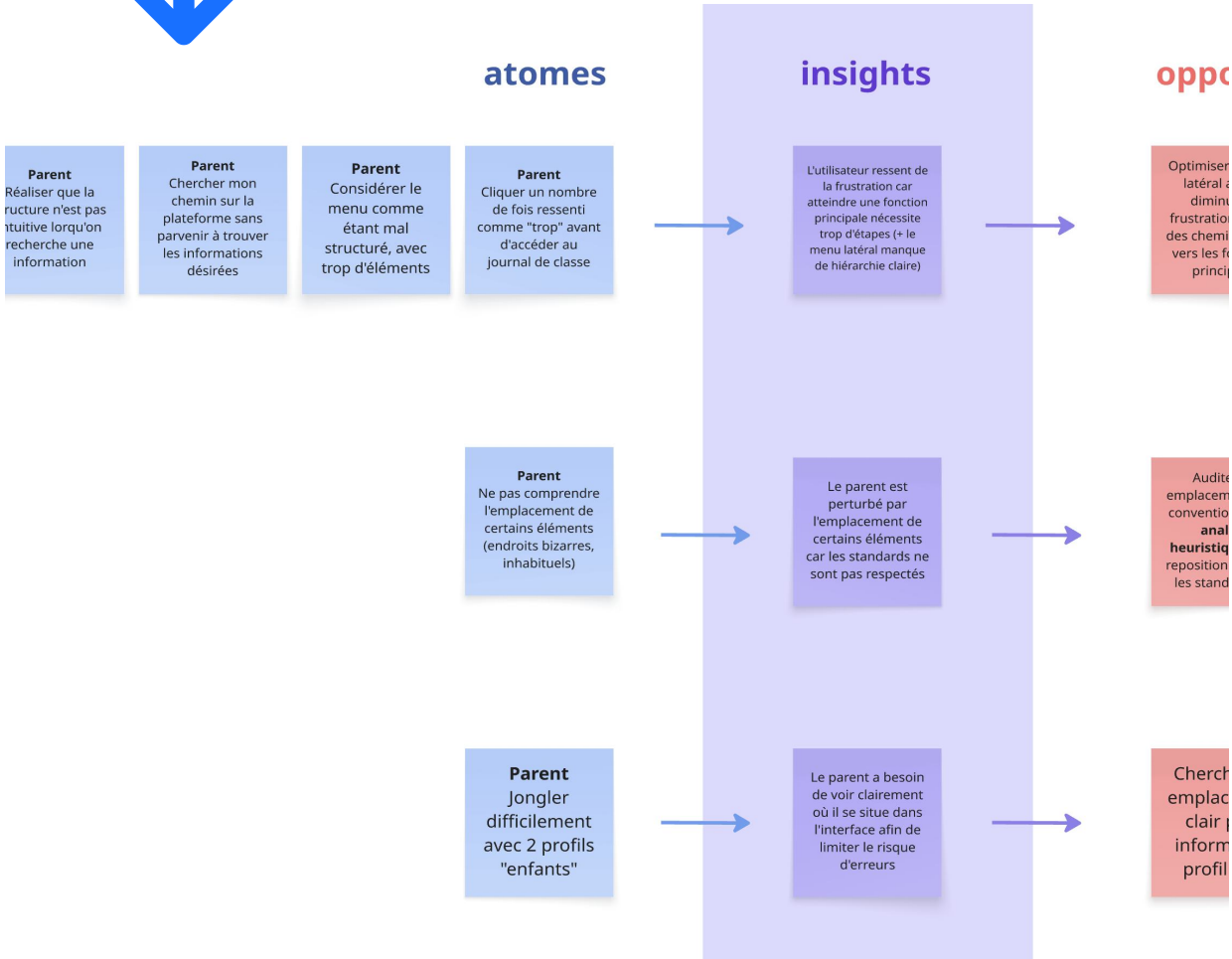
Opportunités

Chaque insight a généré une ou plusieurs pistes de design actionnables, formulées comme des opportunités d'amélioration.



Insights

Chaque cluster d'atomes a été interprété pour en extraire une vérité latente sur le comportement ou le besoin utilisateur.



Comportements de l'utilisateur “Parent”

Consultative

Email-first

Charge mentale élevée

Multi-canaux subi

Planification

Desktop et/ou mobile



Qui est le parent ?

On utilise ici le terme “parent” pour toute personne ayant la charge d’un enfant scolarisé.

Public très diversifié

Toutes les catégories socio-culturelles sont susceptibles d’être rencontrées. Un point commun entre tous ces utilisateurs : il a la responsabilité d’un enfant scolarisé dans une école secondaire francophone en Belgique.

Il a de fortes attentes.

Il ressent de la **charge mentale et du stress liés à la multiplicité des canaux** et à la masse d’information.

Il se sent frustré de ne pas atteindre ses objectifs simplement et de la promesse non tenue de l’outil.

Quels sont ses objectifs ?

Organiser le vie familiale

grâce à des informations fiables

Se tenir au courant des résultats scolaires

de son enfant

Communiquer avec les enseignants

mais aussi : direction, administration, comptabilité

Prévoir et payer les frais

liés à la scolarité, la cantine, etc

Proposition de valeur unique



Accompagner sereinement son enfant dans son parcours scolaire, avec des informations fiables, des notifications utiles et un lien direct avec l'école.

[Unic canva parent](#)[Fiche persona parent](#)

Comportements de l'utilisateur “Élève”

Pragmatique

Spontané

Mobile-first

Multi-outils natif

Pas d'attente envers la plateforme

Usage minimal et ciblé

“La connexion, c’est compliqué et long, j’y vais le moins possible”

[Unic canva élève](#)[Fiche persona élève](#)

Qui est l'élève ?

Le terme “élève” désigne un enfant âgé de plus de 11 ans scolarisé dans un établissement secondaire du réseau WBE, en Belgique francophone.

Public très diversifié

Il est plus préoccupé par sa vie sociale que par l'organisation scolaire. Il s'adapte très vite aux nouveaux outils (mais n'a pas les codes de compréhension)

Il est pragmatique, il prend ce que la plateforme lui offre et passe à autre chose.

Ce qui lui manque réellement, c'est une interface qui parle sa langue : des codes visuels et une expérience auxquels il peut s'identifier. Mais il trouve à la place un outil utilitaire, ni hostile, ni séduisant.

Quels sont ses objectifs ?

Consulter ses résultats scolaires

avant de les recevoir en classe. Vite !

Consulter le solde des retards et absences

il aime se tenir au courant

Consulter le solde de la carte “cantine”

l'ado est systématiquement affamé ;))

Proposition de valeur unique



Accéder immédiatement à ses résultats, absences et solde cantine depuis son téléphone en toute autonomie, sans attendre parent ou professeur.

Les opportunités principales

Les opportunités ci-dessous sont appuyées par plusieurs insights et sont transversales (se retrouvent dans plusieurs clusters)

1. Surcharge informationnelle

Insight : les parents se sentent submergés par le volume et la dispersion des informations (mails, papier, plateforme), au point de perdre du temps et de ressentir une insécurité à l'idée de manquer quelque chose d'important.

Opportunité : centraliser et permettre de filtrer/prioriser l'information selon sa pertinence pour l'enfant concerné.

2. Anticipation de la charge scolaire

Insight : évaluations, événements et informations pratiques sont dispersés dans des modules séparés, provenant de sources éparses, générant stress et sentiment d'impuissance pour les parents comme pour les élèves.

Opportunité : une vue calendrier unifiée avec indicateur de densité.

3. Incertitude sur les délais

Insight : (mécanisme commun) un délai de traitement technique, non explicité, est interprété par l'utilisateur comme une erreur de sa part, générant un stress évitable.

- Absences : un parent ayant transmis un justificatif dans les temps se demande s'il a "mal fait", faute de confirmation de réception.
- Paiements : un paiement effectué apparaît temporairement comme impayé, créant une fausse alerte.

Opportunité : rendre visible l'état de traitement dans les deux contextes.

4. Manque de confiance dans les réseaux de communication

Insight : l'interface laisse croire à un canal de communication fonctionnel avec les enseignants et le personnel de l'établissement, alors qu'il ne l'est pas, générant frustration et sentiment d'être démuné.

Opportunité : clarifier les voies officielles de communication.

Vers les tests utilisateurs : éléments à prototyper

Annexe : les écrans prototypés

1. Onboarding

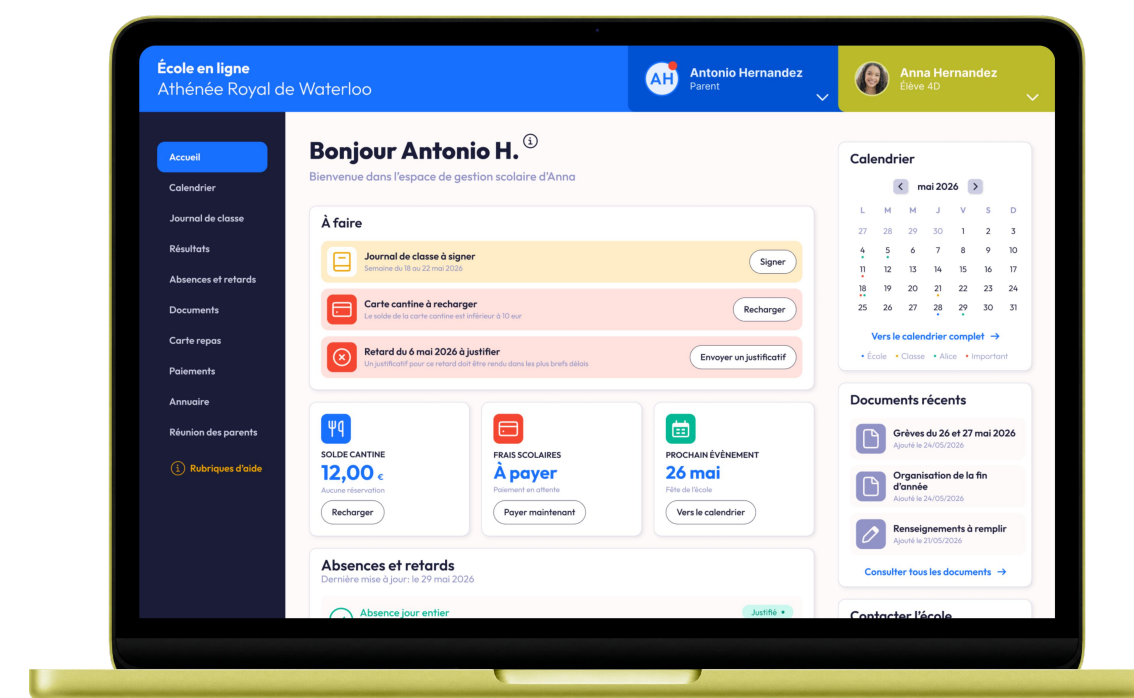
Le parent reçoit ses identifiants en début d'année scolaire. Cette première connexion est l'occasion de réduire la charge initiale : configuration des préférences de notification, contextualisation immédiate du profil familial, accompagnement visible en cas de blocage. Cette lecture transversale répond à un besoin d'autonomie et de contrôle de son espace.

3. Le guidage

Aide à l'action : comment faire. La trouvabilité des fonctionnalités existantes est insuffisante et la structure de navigation manque de hiérarchie claire. Des codes visuels cohérents et des chemins courts vers les fonctions principales réduisent la frustration.

2. Page d'accueil centralisée et personnalisée

Les utilisateurs ouvrent la plateforme avec une intention précise : trouver une information sans avoir à la chercher dans plusieurs sources (mails, papier, plateforme). Filtrer et prioriser le contenu selon sa pertinence pour l'enfant concerné réduit la surcharge informationnelle. Le module de communication interne, qui ne fait que promettre un canal sans qu'il soit réellement utilisé par les enseignants, est remplacé par un accès direct à un annuaire de contacts et aux procédures à suivre.



4. Un calendrier intégré

Le cluster le plus dense de la recherche, avec une synthèse transversale dédiée. Évaluations, événements scolaires et informations pratiques sont aujourd'hui dispersés dans des modules qui ne communiquent pas entre eux, générant stress et sentiment d'impuissance pour les parents comme pour les élèves. Une vue calendrier unifiée, avec indicateur de densité, répond directement à ce besoin.

5. Statuts et réassurance

Aide à la compréhension : où on en est. Un délai de traitement technique non explicité (réception d'un justificatif, mise à jour d'un paiement) est interprété par l'utilisateur comme une erreur de sa part, générant un stress évitable. Rendre visible l'état de traitement ("reçu", "en cours") dans ces deux contextes rassure sans complexifier l'interface.

Conclusion

L'analyse a mis des mots, donné des preuves

L'étude de la plateforme École en ligne a permis de structurer des heures d'échanges avec les utilisateurs en données exploitables : verbatims, scores, observations expertes. Ces éléments donnent une base argumentative pour défendre, auprès des décideurs, le besoin d'amélioration de l'outil.

Avec plus de temps, on pourrait améliorer :

- AttrakDiff : 20 répondants au lieu de 10, pour des résultats plus robustes
- Échantillon d'entretiens plus large, notamment côté élèves (1 seul répondant)
- Benchmark complet (obtenir des identifiants de connexion pour étudier les applications alternatives)
- Reprise de l'audit Capien sur les 2 critères non couverts (erreurs, compatibilité)

Avec un meilleur cadrage, on pourrait améliorer :

- Cibler l'audit Capien sur des parcours prioritaires dès le départ plutôt que l'ensemble du site
- Inclure des utilisateurs en situation de handicap ou avec besoins d'accessibilité spécifiques (angle non exploré alors qu'il aurait pu enrichir significativement l'analyse du guidage)

Au-delà des données : prendre un peu de hauteur

Cette section ne relève pas de la méthodologie formelle déployée plus haut, mais d'observations de terrain : un bruit de couloir, une salle d'attente sous tension, un échange informel et bien sûr le contexte dans lequel s'inscrit cette étude.

L'enseignement en Belgique francophone traverse actuellement une période de tension forte, dont témoignent les mouvements sociaux en cours. Ce climat n'est pas le sujet de cette étude, mais il en éclaire un aspect essentiel.

École en ligne repose sur une chaîne entière d'acteurs : pour qu'un calendrier soit utile à un parent, il faut qu'un éducateur ou un secrétariat trouve du sens à le compléter. Si cette motivation manque en amont, par fatigue, par méconnaissance, ou par désintérêt pour un outil perçu comme une charge supplémentaire, aucune amélioration de l'interface ne peut, seule, combler ce vide. À l'inverse, les fonctionnalités qui fonctionnent bien (paiement, prise de rendez-vous) montrent ce qui devient possible quand l'outil tient sa promesse : les parents y voient un vrai potentiel, et l'adhésion suit.

Améliorer École en ligne ne se limite donc pas à un travail d'interface. C'est aussi, en creux, une question de motivation et de reconnaissance pour tous les acteurs de la chaîne.

Bref, j'ai fait une formation UX

Avant cette formation, je pensais avoir une empathie naturelle pour les gens, leurs interactions, leurs non-dits. C'est même ce qui m'a menée vers l'UX. C'était vrai, mais ça ne suffisait pas. J'ai découvert qu'entrer en empathie avec un utilisateur, dans un cadre de recherche, ça ne se fait pas tout seul : il faut préparer, cadrer, être disciplinée. Être "sympa" ne suffit pas, une empathie mal cadrée peut même devenir un biais, en influençant les réponses, en cassant la spontanéité.

J'étais aussi persuadée d'avoir des intuitions solides, qui se sont vues troublées par des graphiques, des méthodes, des notions aux noms bizarres. Mais qui ont surtout montré où l'intuition était juste, où elle s'est trompée, et où il faut creuser plus.

Au moment de commencer les wireframes dans Figma, tout s'est éclairé : j'avais entre les mains un briefing solide et qui faisait sens.

Pendant ces cinq mois, j'ai souvent eu l'impression d'entrouvrir une porte avant de devoir la refermer pour passer à la suivante. Les ateliers utilisateurs, l'UX writing, le prototypage et ses tests : autant de sujets où j'ai senti qu'il y avait beaucoup plus à apprendre. Pas une frustration, c'est même l'inverse : ces portes-là, je vais devoir les rouvrir moi-même, et que c'est seulement en y revenant, encore et encore, que je vais vraiment apprendre à m'en servir.

Travail de fin de formation réalisé dans le cadre du Certificat inter universités en User Experience Design and Research (UX) - ULB et de la formation UX/UI Designer - Digital City Bruxelles

Analyse de la plateforme de gestion scolaire “École en ligne” : cibler les besoins réels des utilisateurs

LAURIE SPITAEELS | JUIN 2026