

Formation

L'UX mapping au service de vos projets de design

Durée de la formation :	10 heures
Date de la session :	du 18/10/2025 au 17/12/2025
Dates précises :	En autonomie, à votre rythme
Horaires de la session :	En autonomie, à votre rythme
Lieu :	E-learning - Plateforme OpenClassrooms
Nombre de places maximum :	20
Formateur(s) :	OPENCLASSROOMS
Prérequis sur cette formation :	Savoir utiliser le "persona" ou avoir suivi la formation d'OpenClassrooms intitulée "Menez une recherche utilisateur".
Public ciblé :	Personnels de l'université de Bordeaux et des partenaires du site/PUI
Public prioritaire :	Chercheurs, enseignants, doctorants, personnels d'appui à la recherche, responsables d'équipe, chefs de projet et toute personne intéressée par l'innovation sous toutes ses formes
Date limite d'inscription :	14/10/2025

Objectifs :

Quand on veut proposer un service de qualité, on ne sait pas toujours par où commencer.

-

Comment cerner rapidement les vrais besoins des utilisateurs ?

-

Comment identifier les pistes d'amélioration prometteuses ?

-

Comment imaginer l'usage d'un nouveau service ?

L'UX mapping est LA solution ! Dans cette formation, nous verrons quatre méthodes d'UX mapping, ce qui veut dire littéralement "la cartographie de l'expérience utilisateur" :

-

La "customer journey map" pour tracer le parcours d'un client

-

L'"empathy map" pour créer de l'empathie avec l'utilisateur

-

L'"experience map" pour comprendre le ressenti de l'utilisateur

-

Le "service Blueprint" qui explore l'impact d'un service sur l'organisation.

L'UX mapping permet de mieux cibler vos objectifs et c'est un moyen puissant de partager vos résultats. Ces méthodes vont valoriser vos travaux d'UX Designer, préparer l'idéation des solutions et fluidifier la

communication avec vos collègues. C'est surtout leurs représentations visuelles sous forme de cartes qui transforment les problèmes d'usages en opportunités. Elles vont aider à générer de meilleures idées de solutions dans les phases ultérieures de conception.

Objectifs de la formation :

- Détailler les parcours utilisateurs en mobilisant les différentes méthodes d'UX mapping
- Identifier les besoins des utilisateurs avec les cartes d'empathie et d'expérience map

Cette formation, intégrée au programme d'acculturation à l'innovation, bénéficie d'une aide de l'État gérée par l'Agence Nationale de la Recherche au titre du Plan France 2030, portant la référence ANR-21-EXES-0004.

Programme :

Partie 1 : Formalisez vos parcours utilisateurs avec le "customer journey map"

1. Comprenez la méthode "customer journey map"
2. Appuyez-vous sur des données terrain pour formaliser le parcours existant
3. Créez un parcours sur la base d'une journée type
4. Élaborez le parcours idéal

Quiz

Partie 2 : Décryptez le vécu utilisateur avec les cartes d'expériences

1. Dégrossissez votre sujet avec la carte d'empathie - "empathy map"
2. Construisez votre carte d'expérience pas à pas - "experience map"
3. Décrivez le fonctionnement du service plutôt que l'expérience - "service Blueprint"
4. Construisez un "service Blueprint"
5. Exploitez les résultats pour générer des solutions qui transcendent l'expérience
6. Entraînez-vous en concevant l'expérience des festivaliers sur un événement musical majeur
7. Quiz

Pour tout renseignement complémentaire :

Chargé(e) de formation : <mailto:bf-formations.innovation@u-bordeaux.fr>

Pôle AGRH - service développement des compétences

Retrouvez le détail des sessions proposées et inscrivez-vous sur [FormAction](#) et toutes les infos sur [l'intranet](#)