

**Formation
La cartographie UX (expérience utilisateur) au service de vos
projets de conception**

Durée de la formation :

10 heures

Date de la session :

du 18/06/2026 au 17/09/2026

Dates précises :

Horaires de la session :

En autonomie, à votre rythme

Lieu :

E-learning (en ligne) - Plateforme OpenClassrooms

Nombre de places maximum : 10

Formateur(s) : OPENCLASSROOMS

Prérequis sur cette formation : Savoir utiliser le "persona" ou avoir suivi préalablement la formation d'OpenClassrooms intitulée "Menez une recherche utilisateur".

Public ciblé :
site/PUI

Personnels de l'université de Bordeaux et des partenaires du

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 : 11/06/2026

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 ?

La cartographie de l'expérience utilisateur est LA solution ! Dans cette formation, nous verrons quatre méthodes de cartographie :

-
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.

La cartographie de l'expérience utilisateur permet de mieux cibler vos objectifs et c'est un moyen

puissant de partager vos résultats. Ces méthodes vont valoriser vos travaux de concepteur, 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 :

- Détalier les parcours utilisateurs en mobilisant les différentes méthodes de cartographie de l'expérience utilisateur
- Identifier les besoins des utilisateurs avec les cartes d'empathie et d'expérience

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](#)