

Formation

Cartographeur l'expérience utilisateur pour innover

Durée de la formation :	10 heures
Date de la session :	du 23/11/2026 au 22/02/2027
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 :	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 :	13/11/2026

Objectifs :

Apprenez à transformer les besoins et usages réels de vos utilisateurs en opportunités concrètes grâce à la cartographie de l'expérience utilisateur, pour améliorer projets, services ou produits au sein de votre organisation ou au-delà.

Objectifs de la formation

- Décrire et analyser les parcours utilisateurs à l'aide de différentes méthodes de cartographie (customer journey map, empathy map, experience map, service blueprint).
- Identifier et comprendre les vrais besoins des utilisateurs pour mieux cibler les solutions.
- Valoriser et partager vos observations visuellement pour faciliter la collaboration et l'idéation.
- Transformer les problèmes d'usage en opportunités concrètes pour vos projets, services ou produits.

Cette formation, intégrée au programme de formation 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](#)