Formation
Cartographier l’expérience utilisateur pour innover

Durée de la formation : 10 heures
Date de la session : du 01/03/2027 au 31/05/2027

Dates précises : Du 01/03/2027 au 31/05/2027
Horaires de la session : En autonomie, à votre rythme

Lieu : En 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 : 19/02/2027

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**