

Formaliser l'expérience par le parcours utilisateur

«Les utilisateurs sont 6 fois plus enclins à acheter durant une expérience émotionnellement positive et 12 fois plus enclins à recommander l'entreprise.» - Temkin
 Au cours d'un atelier, découvrez comment travailler sur l'expérience proposée à l'utilisateur, avec la mise en oeuvre d'un outil pratique et visuel : le parcours utilisateur. Venez découvrir comment formaliser l'expérience vécue par l'utilisateur du service actuel, en vue de l'améliorer, lors d'une demi-journée de formation. Grâce à une boîte à outils développée par Océan Bleu, vous apprendrez à vous mettre dans la peau d'un usager, dans le but de détecter ses frustrations.

Dans cet atelier de formation/action de 4h nous travaillons sur votre cas (si vous n'en avez pas vous travaillerez sur le cas d'une autre personne) et vous partirez avec des idées claires et des actions concrètes.

Objectifs pédagogiques

- Définir les principes clés et les enjeux de l'expérience utilisateur.
- Formaliser le parcours utilisateur dans toute sa complexité,
- Analyser le parcours utilisateur à travers les leviers d'utilité,
- Analyser le parcours et identifier les frustrations de l'utilisateur.
- Synthétiser les analyses pour préparer le travail d'enquête terrain.

Programme - 4h

- Quelques concepts clés sur l'expérience utilisateur : l'approche du design thinking, customer journey map, cycle d'expérience de l'acheteur, matrice d'utilité, ...
- Mise en pratique de la boîte à outils développée par Océan Bleu autour de l'expérience utilisateur, au travers d'un cas concret (travail individuel sur son cas) :

-> Identification et représentation des utilisateurs cibles grâce à l'outil du persona, en vue d'identifier les motivations et les freins à l'utilisation du service.

-> Représentation de l'expérience vécue par l'utilisateur, grâce à l'outil du parcours utilisateur. Le stagiaire représente les différentes étapes du service et détecte les points de frustration, afin d'en dégager des opportunités d'innovation.

-> Recherche de problèmes supplémentaires à partir des leviers d'utilité.

-> Synthèse des points bloquants pour l'usager, afin d'alimenter le travail d'enquête terrain (module suivant).

- Échanges avec les autres participants sur le travail effectué.

Publics

Entreprises, collectivités, associations, porteurs de projet, consultants.

Tarifs

230€ HT

Le tarif inclut supports de formation. Date limite d'inscription 15 jours avant le début de la session.

- 15% : pour les associations, entreprises économie solidaire, particuliers.
- 20% : formation à distance (visio).
- 10% à partir de 2 personnes.



design de service

Durée

4 heures sur une demi-journée

Modalités

Formation en inter entreprises avec présentiel collectif :

- En distanciel : groupe maximum de 5 personnes - Utilisation de solution de visioconférence (Zoom) + outil tableau blanc collaboratif (Mural).
- En présentiel : groupe maximum de 15 personnes.

Possibilité de formation en intra. Les objectifs et le programme seront adaptés à votre besoin. Nous contacter.

Prérequis

Faire le module de formation « Réaliser une enquête terrain et analyser les besoins de ses utilisateurs ».

Accessibilité

- Présentiel : salle accessible pour personne à mobilité réduite. Aménagement possible en fonction du type de handicap (nous prévenir avant la session).
- Distanciel : possibilité de suivre la formation à distance.

Moyens pédagogiques et techniques

Alternance d'apport théorique et de travail en individuel, en binôme, et de restitution en plénière. La pédagogie est volontairement interactive par la pratique des outils sur des cas concrets. La constitution de groupes de travail favorise les échanges entre les participants et stimule la créativité.

Livrables

- Présentation powerpoint transmise sous format numérique aux stagiaires.
- Outils issus du design de service sous format numérique.
- Livret pédagogique.

Modalités de suivi et d'évaluation

- Feuille d'émargement par demi-journée.
- Évaluation de satisfaction à chaud.
- Évaluation des acquis par mise en situation.

Sanction

- Attestation de fin de formation.



Témoignages

« Atelier très concret et très convivial qui est au cœur du parcours utilisateur ! Merci Eva ! » -
Hélène Huerga

Formatrice

• **Eva VILLEBRUN** designer de service chez Océan Bleu, depuis 2014, Eva est diplômée du Master Design Innovation et Société. Elle accompagne territoires et entreprises dans leur démarche d'innovation par une approche centrée sur l'usager.

[Profil LinkedIn](#)

Organisme

La **SCOP Océan Bleu**, est une agence de conseil et formation en innovation stratégique, entrepreneuriat, design de services et créativité basée à Toulouse. Société coopérative créée en 2008, nous sommes convaincus que les organisations, à la manière des êtres vivants, doivent s'adapter pour perdurer. Il s'agit de se mettre en capacité de bousculer les conventions, d'explorer de nouveaux modèles et de les confronter à la réalité.

Notre offre de formation s'appuie sur une expérience terrain dans l'accompagnement de PME/TPE. Depuis 2008 Océan Bleu accompagne et forme des porteurs de projets, des entreprises et des territoires.

Nos formations sont éligibles au financement par les organismes financeurs et par les plans de formation des entreprises. Le système de management de la qualité des formations d'Océan Bleu est certifié Qualiopi pour les actions de formation.

Contacts

• **L'entrepriserie** :

info@lentrepriserie.com

09 72 33 84 86

3 rue Job 31000 TOULOUSE

design de service