

Design Thinking Appliqué aux Services Portuaires : Innover par l'Expérience Utilisateur

Lien : https://afrique-formation.com/formation/design-thinking-applique-aux-services-portuaires-innover-par-lexperience-utilisateur

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
POR219

CATÉGORIE
Stratégie, Prospective & Innovation Portuaire

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principes et les étapes du Design Thinking appliqués au secteur portuaire.
- Développer une approche centrée sur les besoins des utilisateurs et des parties prenantes.
- Identifier les opportunités d'innovation dans les services portuaires.
- Utiliser les techniques d'empathie, de recherche utilisateur et de cartographie des parcours.
- Concevoir et tester rapidement des solutions innovantes grâce au prototypage.
- Améliorer l'expérience utilisateur des services numériques et physiques.
- Favoriser la co-création et la collaboration entre les différents acteurs portuaires.
- Conduire efficacement les projets d'innovation et accompagner le changement.
- Mesurer la performance des services à l'aide d'indicateurs orientés satisfaction et création de valeur.
- Développer une culture d'innovation durable permettant d'améliorer la compétitivité, la qualité des services et l'excellence opérationnelle des organisations portuaires.

POUR QUI ?

- Directeurs et responsables des autorités portuaires
- Responsables de l'innovation et de la transformation digitale
- Responsables qualité, performance et amélioration continue
- Responsables de l'expérience client (Customer Experience)
- Responsables des opérations portuaires
- Responsables des systèmes d'information et des services numériques
- Chefs de projets portuaires et responsables PMO
- Responsables marketing et développement des services
- Toute personne impliquée dans la conception, l'amélioration, la digitalisation ou la transformation des services portuaires souhaitant développer une approche centrée sur l'utilisateur et l'innovation.

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / INTRODUCTION AU DESIGN THINKING ET À L'INNOVATION PORTUAIRE

- Les principes fondamentaux du Design Thinking
- L'innovation centrée sur l'utilisateur dans le secteur portuaire
- Les défis de la transformation des services portuaires

2 / COMPRENDRE LES UTILISATEURS ET LES PARTIES PRENANTES

- Identification des personas : armateurs, transitaires, chargeurs, autorités et usagers
- Cartographie des parcours utilisateurs (Customer Journey Mapping)
- Analyse des besoins, attentes et irritants

3 / EMPATHIE ET RECHERCHE UTILISATEUR

- Techniques d'observation, d'entretien et de collecte de données
- Analyse des comportements et des expériences
- Identification des opportunités d'innovation

4 / DÉFINITION DES PROBLÈMES ET IDÉATION

- Formulation des problématiques (Problem Statement)
- Techniques de créativité et brainstorming
- Priorisation des idées à forte valeur ajoutée

Afrique Formation

5 / PROTOTYPAGE DES SERVICES PORTUAIRES

- Conception de prototypes de services et de processus
- Outils de modélisation (Blueprint Service, Storyboard, Wireframe)
- Tests rapides et amélioration des solutions

6 / EXPÉRIENCE UTILISATEUR (UX) ET DIGITALISATION

- UX appliquée aux plateformes portuaires numériques
- Simplification des parcours administratifs et opérationnels
- Accessibilité et ergonomie des services digitaux

7 / CO-CRÉATION ET GESTION DE L'INNOVATION

- Ateliers collaboratifs avec les parties prenantes
- Innovation ouverte (Open Innovation)
- Animation de communautés d'innovation

8 / MISE EN ŒUVRE ET CONDUITE DU CHANGEMENT

- Transformation des idées en projets opérationnels
- Gestion de l'adhésion des équipes
- Mesure de l'impact et amélioration continue

9 / PERFORMANCE, QUALITÉ DE SERVICE ET INDICATEURS

- Mesure de la satisfaction client
- Indicateurs d'expérience utilisateur (UX KPIs)
- Pilotage de l'innovation et création de valeur

10 / ÉTUDES DE CAS ET LABORATOIRE D'INNOVATION PORTUAIRE

- Analyse de projets innovants dans les ports internationaux
- Conception d'un service portuaire centré utilisateur

Afrique Formation

- Élaboration d'une feuille de route d'innovation intégrant Design Thinking, digitalisation et excellence opérationnelle

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Afrique Formation

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés