



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

Lien :

<https://afrique-formation.com/formation/design-thinking-applique-aux-services-portuaires-innov-er-par-l'experience-utilisateur>

 DURÉE
5 jours (35h)

 RÉFÉRENCE
POR219

 CATÉGORIE
**Stratégie, Prospective
& Innovation Portuaire**

🎯 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-crétation 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.



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

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

- 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

 09 au 13 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@afrique-formation.com

 **Web** : <https://www.afrique-formation.com>

Document généré le 10/10/2026 — Réf : POR219

Afrique Formation — Tous droits réservés