

Petite définition étymologique proposée par Wikipedia :

Une ou un persona, du verbe latin *personare* (*per-sonare* : « parler à travers »), est une personne fictive stéréotypée. Le mot latin (qui est féminin) était utilisé en son origine pour désigner le masque que portaient les acteurs de théâtre romains [...].

Le mot étant latin, il ne prend qu'un seul *n*, il est cependant francisé au pluriel : des personas.

## Pourquoi utiliser la méthode des personas ?

Les personas sont utilisés pour faciliter la manipulation d'entités complexes : les utilisateurs et leurs besoins. On distingue trois principaux bénéfices :



### Établir une référence

*Qui sont les utilisateurs ?*

Les personas permettent de bien cerner chaque entité-utilisateur. Il s'agit d'une représentation concrète et tangible des enjeux propres à chaque groupe utilisateur.



### Communiquer

*Je vous présente Maurice !*

Comme chaque type-utilisateur est bien cadré, il devient plus facile de partager une représentation commune des enjeux utilisateurs auprès des membres d'une équipe (commanditaire, ergonomes, designers, développeurs, marketing...)



### Évaluer

*Qu'en penserait Maurice ?*

Les personas sont utiles tout au long du projet, et pas seulement en phase amont. On peut les utiliser comme outil d'évaluation, et comme moyen d'argumenter les choix opérés.

## Comment construire des personas ? Sept critères de qualité



### Qualité des sources

Les personas doivent être construits sur des données fiables issues de méthodologies ergonomiques maîtrisées visant à caractériser les utilisateurs finaux (entretiens, observations, questionnaires...). En effet, l'écueil à éviter est de fonder le développement du projet sur des a-priori subjectifs potentiellement erronés.



### Empathie

Donner vie à un persona permet de le rendre tangible, réel, et donc susceptible de susciter l'empathie des membres du projet. On utilise donc une photo, un prénom, et une histoire crédible. Et on aura envie de tout faire pour répondre aux besoins de Maurice.



### Réalisme

Au-delà de l'empathie suscitée, notre persona doit être conforme à la réalité. La validation des membres de l'équipe en lien avec les utilisateurs réels (commerciaux, SAV...) constitue un bon moyen de confirmer la véracité d'un persona : «Ah oui ! C'est exactement ça ! J'avais justement un client comme Maurice en ligne hier matin...»



### Spécificités

Il est possible de créer plusieurs personas. Mais chacun doit être bien différent et distinct. Les recouvrements de besoins sur plusieurs personas sont inutiles et alourdissent la lisibilité des profils. Les détails différenciant les propositions de personas sont-ils vraiment nécessaires ?



### Proximité

Pas trop de personas. Parallèlement au critère de spécificités, il faut que les membres de l'équipe projet puisse garder chaque persona en tête tout au long du projet. Si les prénoms ne sont pas oubliés en cours de route, si que ce critère de qualité est atteint.



### Utilité

Les personas doivent permettre les prises de décision nécessaires au projet. Dans cette perspective, chaque élément de la fiche projet doit pouvoir être utile et servir cette prise de décision. Les éléments inutiles, en revanche, risquent d'alourdir la lisibilité de la fiche.



### Objectifs

Chaque persona doit présenter les objectifs que l'utilisateur souhaite atteindre. La forme devrait être claire, simple, et concise. C'est sans doute le critère de qualité le plus important.

#### Modèle de persona proposé par Spicy Life

Retrouvez plus d'informations sur : <http://spicy.life/resources/persona>

Cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



## Prénom + caractéristique principale

Le prénom facilite la mémorisation et l'empathie. Il est souhaitable de l'associer directement à une caractéristique-clef symbolisant le persona.

## Photo

La photo est également très importante pour faciliter mémorisation et empathie. Bien respecter la licence de reproduction du visuel.

## Accroche

La phrase type qui caractérise les besoins, l'objectif-clef du persona. Avec la caractéristique principale attachée au prénom, il s'agit d'éléments facilitant la distinction et la mémorisation des personas.

## Expertises

On distingue habituellement deux types d'expertises. L'expertise métier correspond au savoir-faire et à l'expérience du domaine, tandis que l'expertise logicielle (ou produit) correspond à l'expérience d'interaction avec le type de produit proposé, pouvant par exemple accélérer les phases de découverte ou d'apprentissage.

Les expertises peuvent être éventuellement déclinées ou précisées au travers de sous-catégories. Une représentation visuelle des scores (jauge, barre de progression...) peut être utile pour faciliter la perception de ces valeurs.

## Hiérarchie

Cet élément permet de distinguer les segments utilisateurs prioritaires ou non. On distingue un, voire deux, plus rarement trois niveaux de priorité.

## Profil

Cette zone correspond à une carte d'identité. On mentionne notamment la segmentation marketing, le canal de distribution privilégié, le matériel employé...

## Références

Petits détails importants à ne pas oublier, les références du projet, une date de constitution, un numéro de version...

## Interrogations

Les questions que l'utilisateur se pose, qui peuvent caractériser des besoins, mais aussi des peurs et des doutes.

Cette case peut-être synchronisée aux lignes «Pensées» et «Sentiment» d'une cartographie d'expérience utilisateur (voir <http://spicy.life/resources/uxmap>).

## Objectifs

Les objectifs que le persona cherche à atteindre, clairs et concis.

On peut également préciser dans une zone distincte les contenus et fonctionnalités attendus/préférés.

## Contexte

Il s'agit ici de placer l'utilisateur dans un contexte d'utilisation permettant de rendre tangible ses besoins propres. Le texte contribue à susciter l'empathie, mais permet surtout d'illustrer la cause des besoins, les conditions techniques, matérielles, temporelles, de l'utilisation...

Persona **primaire** SuperProjet.com  
Version 1.12  
01/01/2042

## Marie La grimpeuse occasionnelle



**Profil**  
 Âge : 35 ans  
 Situation familiale :  
**En concubinage, une fille (Zoé, 4 ans)**  
 Localisation : **Toulon, France**  
 Métier : **Architecte d'intérieur**  
 Revenus mensuels nets : **2 100 €**  
 Budget mensuel consacré à l'activité : **80 €\*  
\*matériel & vêtements, documentation, transport**  
 Matériel :  
**Desktop : MacBook Pro (au bureau) 1280 x 800**  
**Smartphone : Samsung Galaxy S3 mini**  
**Tablette : Samsung Galaxy Tab 2 (wifi)**  
 Sources d'informations :  
**Bouche-à-oreilles, grandes-surfaces de sport (Décathlon, Go Sport...)**

**Interrogations**

- Où sont les secteurs de grimpe avec des voies faciles ?
- Comment trouver le topo correspondant ?
- Peut-on emmener Zoé ?
- Dois-je acheter le topo complet ?

**Objectifs**

- Trouver un bon secteur de grimpe selon ses critères.
- Un topo clair, très facile à utiliser.
- Ne pas payer trop cher pour son usage occasionnel.

**Contexte**

Marie a découvert l'escalade auprès d'amis amateurs. Elle grimpe surtout avec un groupe d'amis, parfois avec son compagnon et sa petite fille. Marie est une pratiquante occasionnelle le week-end dans sa région toulonnaise, ou à l'occasion de déplacements en famille pendant les vacances.

Marie aimerait découvrir de nouveaux secteurs de grimpe avec des voies adaptées à son niveau modeste, car elle grimpe toujours dans trois secteurs différents. Elle privilégie les environnements naturels, avec des zones d'ombre pour permettre à sa fille Zoé de jouer tranquillement. Marie a besoin de trouver des secteurs proches du parking, d'accès sécurisés, accessibles en transportant beaucoup de matériel (grimpe, pique-nique familial, matériel pour Zoé).

**Expertise métier**

6/10

Marie a appris l'escalade auprès d'amis non diplômés ; ses méthodes ne sont pas parfaites, mais elle dispose d'une expérience pratique, et d'une approche pragmatique face aux situations imprévues.

**Expertise logicielle**

8/10

Marie est *digital native* et emploie régulièrement ordinateur et mobile. En revanche, elle ne découvre pas de nouvelles solutions, ni rien recommander envers son entourage.

**Modèle de persona proposé par Spicy Life**

Retrouver plus d'informations sur : <http://spicy.life/resources/persona>

Cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



## Modèle de persona proposé par Spicy Life

Retrouvez plus d'informations sur : <http://spicy.life/resources/persona>

Cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

# Marie **La grimpeuse occasionnelle**



## Profil

Âge : **35 ans**

Situation familiale :

**En concubinage, une fille (Zoé, 4 ans)**

Localisation : **Toulon, France**

Métier : **Architecte d'intérieur**

Revenus mensuels nets : **2 100 €**

Budget mensuel consacré à l'activité : **80 €\***

\*matériel & vêtements, documentation, transport

Matériel :

**Desktop : MacBook Pro (au bureau) 1280 x 800**

**Smartphone : Samsung Galaxy S3 mini**

**Tablette : Samsung Galaxy Tab 2 (wifi)**

Sources d'informations :

**Bouche-à-oreilles, grandes-surfaces de sport (Décathlon, Go Sport...)**

## Interrogations

- Où sont les secteurs de grimpe avec des voies faciles ?
- Comment trouver le topo correspondant ?
- Peut-on emmener Zoé ?
- Dois-je acheter le topo complet ?

## Objectifs

- Trouver un bon secteur de grimpe selon ses critères.
- Un topo clair, très facile à utiliser.
- Ne pas payer trop cher pour son usage occasionnel.

«Je veux identifier facilement les endroits pour grimper avec mes amis débutants et leurs enfants.»

### Expertise métier

**6/10**

Marie a appris l'escalade auprès d'amis non diplômés ; ses méthodes ne sont pas parfaites, mais elle dispose d'une expérience pratique, et d'une approche pragmatique face aux situations imprévues.

### Expertise logicielle

**8/10**

Marie est *digital native* et emploie régulièrement ordinateur et mobile. En revanche, elle ne découvre pas de nouvelles solutions, ni n'en recommande envers son entourage.

## Contexte

Marie a découvert l'escalade auprès d'amis amateurs. Elle grimpe surtout avec un groupe d'amis, parfois avec son compagnon et sa petite fille. Marie est une pratiquante occasionnelle le week-end dans sa région toulonnaise, ou à l'occasion de déplacements en famille pendant les vacances.

Marie aimerait découvrir de nouveaux secteurs de grimpe avec des voies adaptées à son niveau modeste, car elle grimpe toujours dans trois secteurs différents. Elle privilégie les environnements naturels, avec des zones d'ombre pour permettre à sa fille Zoé de jouer tranquillement. Marie a besoin de trouver des secteurs proches du parking, d'accès sécurisé, accessibles en transportant beaucoup de matériel (grimpe, pique-nique familial, matériel pour Zoé).

### Modèle de persona proposé par Spicy Life

Retrouvez plus d'informations sur :  
<http://spicy.life/resources/persona>

Cette œuvre est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Partage dans les Mêmes Conditions 4.0 International.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



## Profil

Âge :

Situation familiale :

Localisation :

Métier :

Revenus mensuels nets :

Budget mensuel consacré à l'activité :

Matériel :

Sources d'informations, canaux privilégiés :

## Interrogations

## Objectifs

## Contexte

Expertise métier

\_/10

Expertise outil

\_/10

### Modèle de persona proposé par Spicy Life

Retrouvez plus d'informations sur :  
<http://spicy.life/resources/persona>

Cette œuvre est mise à disposition  
selon les termes de la Licence Creative  
Commons Attribution - Pas d'Utilisation  
Commerciale - Partage dans les Mêmes  
Conditions 4.0 International.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

