

C&C 2 Ergonomie WEB

Fiche n° 4

Définir votre internaute : la méthode des personas

Un site ergonomique est avant tout un site qui se préoccupe de ses utilisateurs. Il est impératif de s'adapter à ses besoins.

Dans ce but, les experts en ergonomie web ont mis au point la **méthode des personas** : elle vous permet de définir votre cible utilisateur et de la prendre en compte tout au long de la conception de votre site Internet.

Questionner ses internautes

La première étape de toute démarche ergonomique consiste à fouiller dans toutes les ressources disponibles afin de bien comprendre qui sont vos visiteurs (certes, tous les internautes sont différents, mais ils partagent tout de même des caractéristiques communes). Comment s'y prendre ? :

→ questionnez directement les personnes dont vous savez qu'elles fréquentent votre site (rien de tel qu'un entretien face à face ! sinon, utilisez le questionnaire en ligne, la discussion sur un forum, etc.)

→ cernez les objectifs de l'internaute qui fréquente votre site. Par exemple, si vous concevez une interface pour jouer au Loto, vous devez parfaitement comprendre ce qui sous-tend ce jeu dans la vie réelle ... Allez dans les bureaux de tabac pour saisir les prototypes comportementaux de cette clientèle !

→ faites des statistiques de visite. Par exemple , le site <https://mouseflow.com/training/> se propose d'enregistrer tous les clics réalisés sur une page de votre site et de représenter ces derniers sous forme de *heat-maps* (zones de chaleur). Faites un tour sur le site, regardez les images et le principe de fonctionnement des heatmaps, pour en comprendre le principe. (Cliquez sur les images, il y a une démo en vidéo gratuite et sans inscription).



Créer des personas

Les personas sont des personnages virtuels que vous allez imaginer pour représenter votre cible utilisateur. Ce sont donc de « faux utilisateurs » créés de toute pièce pour des besoins méthodologiques. **En vous astreignant à les créer, vous vous interrogerez forcément davantage sur vos internautes. Vous allez aussi augmenter le niveau de précision de la définition de votre cible.**

Comment créer et utiliser les personas ? :

Tous les personas que vous allez créer ne sont pas égaux. On en distingue quatre types :

- 1) **Le persona primaire** : c'est votre cible de prédilection. Il représente le type de visiteur le plus fréquent sur votre site. Si vos personas s'opposent à propos d'une décision de conception, c'est le persona primaire qui doit avoir le dernier mot.
- 2) **Le persona secondaire** : il se sert de votre système moins fréquemment ou avec des exigences moindres en termes fonctionnels.
- 3) **Le persona tertiaire** est un profil annexe, en général « à côté » des autres personas (par exemple, sur un site destiné aux enfants : leur mère ou leur professeur). Ils vous permettent d'instiller sur votre site quelques contenus supplémentaires.
- 4) **L'ante-persona**. Il représente des profils que vous ne voulez pas satisfaire. Autrement dit, l'interface ne doit pas être modifiée pour satisfaire leurs besoins.

Toutes vos personas ont droit à la parole, sous réserve que leurs attentes ne viennent pas contredire celles du persona primaire.
Votre objectif est que tout ce petit monde s'entende le mieux possible.

Le bénéfice des personas provient essentiellement du fait qu'ils sont un outil de travail pour une équipe projet, à condition que cette équipe soit au courant de leur existence (!) et fasse vivre ces personas.

La communication autour des personas n'est pas un leurre. Elle peut certes prendre l'aspect d'un jeu, comme l'est déjà la création des profils, mais pourquoi pas ? Le but est que les personas servent, qu'ils soient dans les esprits, qu'ils existent autrement que sur le papier.

Voici deux exemples de personas primaires. Concentrons-nous sur le second, créé pour aider à la conception du site www.oseo.fr

Bonjour ! Je m'appelle *Martine Guérin*

Qui suis-je ?



Age : 65 ans
Ville : Angoulême
Profession : retraitée

Situation familiale : en couple
Nombre d'enfants : 3 enfants, 4 petits-enfants
Niveau d'études : CAP Pâtisserie

Caractère :

Généreuse

Dynamique

Organisée

Mes attentes

- faire plaisir à ses petits-enfants
- profiter de sa retraite en toute sérénité
- organiser des sorties en famille

Mes frustrations

- n'aime pas effectuer ses achats sur internet
- aimerait faire des cadeaux personnalisés pour les anniversaires mais aucun magasin dans sa ville ne propose ce service
- les boutiques qu'elle aime en centre ville sont trop petites pour passer en poussette dans les allées.

Mes objectifs

Passer le plus de temps possible en famille, c'est le plus important !

Mes passions

La cuisine et le jardinage

Persona [primaire]



Philippe

33 ans
 Célibataire

Montrouge (92)
 Laborantin dans un groupe d'agro-alimentaire
 Projet de création d'entreprise innovante dans le domaine
 du recyclage des matières polluantes

Équipement :

. PC, Windows XP Familial; Internet Explorer 6
 . Ecran 17 pouces, résolution 1024 x 768 pixels
 . Internet : Wanadoo LiveBox

Expertise Internet : + + + + +

Un entrepreneur en situation
 de création innovante
 qui doit se diriger vers un
 accompagnement par Oseo en
 complément d'un financement
 bancaire classique

Comportements Internet

Occurrences de consultation :

. Lieux: exclusivement chez lui
 . Fréquence et durée de consultation: environ 2 fois par
 semaine, 20 minutes par consultation

Philippe n'est pas à l'aise avec Internet et préfère des
 rapports humains plus directs.

S'il lui semble qu'Oseo peut correspondre à son besoin, il
 va très vite chercher à obtenir des coordonnées physiques
 d'une agence ou d'un collaborateur Oseo.

Relation à Oseo

Ne connaît pas Oseo

A déjà entendu parler de l'Anvar, sans savoir exactement de
 quoi il retourne.

Philippe mûrit son projet d'entreprise depuis de longs mois,
 et entame la phase de réflexion sur le financement de la
 structure, et les moyens à mettre en oeuvre pour s'assurer
 du bon développement de son entreprise.

Il n'est pas sûr de pouvoir financer l'ensemble du projet sur
 ses fonds propres, et cherche à en savoir plus sur les aides
 publiques ou privées qui pourraient lui convenir.

Il arrive sur le site Oseo suite à une recherche
 générale sur un moteur de recherche avec les
 mots-clés suivants: "aide financement entreprise".

Scénarios types :

- 1 Comprendre si OSEO peut participer au
financement de son entreprise
- 2 Chercher si OSEO a déjà financé le type
d'entreprise qu'il souhaite créer
- 3 Chercher le numéro de téléphone d'un
contact qui puisse le renseigner plus
précisément grâce aux informations clés
sur son projet
- 4 Envoyer l'adresse du site à son futur
associé afin qu'il puisse l'aider dans
l'exploration de la piste OSEO