

Université Lumière Lyon 2

M2 Interactions Humain-Machines (IHM):

Les Interfaces Numériques

**Analyse UX du parcours de demande de titre de séjour en
France et proposition de refonte UX**

Présenté par :

Chen Shenglan

Elamri Imen

Lahmar Radhia

Réalisé sous la direction de :

Emilie BIELA

Janvier 2026

I. La problématique : qu'est ce qu'on souhaite améliorer

Selon Amnesty International (2025), le système français des titres de séjour maintient les migrants non européens dans une situation de précarité durable. De nombreux étrangers ne disposent que de titres temporaires d'une durée courte, ce qui les oblige à engager des démarches de renouvellement répétées. Toutefois, la cause principale de cette instabilité s'explique par des dysfonctionnements structurels de l'administration. Les délais de traitement dans les préfectures dépassent fréquemment le délai légal de quatre mois, pouvant aller jusqu'à plusieurs années. Ces retards, indépendants de toute infraction des migrants, entraînent une perte effective de droits et placent de nombreuses personnes dans une situation d'irrégularité administrative.

De plus, du point de vue de UX recherche et UX design, malgré la dématérialisation des démarches de renouvellement du titre de séjour, le parcours numérique actuel reste difficile à comprendre et à suivre pour les usagers. La fragmentation des étapes, le manque de visibilité sur l'état d'avancement des dossiers et l'absence de coordination claire entre les différents acteurs du processus génèrent des situations d'incertitude et de blocage. Ces difficultés relèvent des erreurs de la conception du parcours et de son organisation.

Dans ce contexte, ce projet se concentre sur l'analyse du parcours numérique de demande de titre de séjour. À partir d'entretiens avec des usagers, de la construction de personas et de la modélisation du parcours, il vise à proposer une refonte du parcours principal sous forme de wireframes.

II. Le panel

	Critères de recrutement	critère à inclure	critère à exclure
Critères transversals	<ul style="list-style-type: none">• âge• Catégorie Socio-Professionnelle• Genre• Maturité digitale	<ul style="list-style-type: none">• 18+• Tous les catégories Socio-Professionnelle• Toutes les deux genres• Tous les niveaux de maturité digitale	<ul style="list-style-type: none">• Mineur
Critères spécifiques	<ul style="list-style-type: none">• Usage du service(faut préciser)• Contextualisés	<ul style="list-style-type: none">• 1er demande / pas 1er• Origine (nationalité) : hors UE• Utiliser le site “Administration numérique pour les étrangers en France” pour renouveler le titre de séjour• Niveau français : moyen / bon	<ul style="list-style-type: none">• Faire la demande sur place• Faire le demande sur des autre sites• Parle pas du tout français• Nationalité UE

III. La trame des entretiens

1. Questions Démographiques Et Factuelles (information personnelle) : qui sont-ils?

- âge
- nationalité
- types de titre de séjour
- professionnel (type du contrat)
- ressource financière
- lieux de résidence : Paris, Lyon, Toulouse ...
- Je suis à l'aise avec les démarches en ligne? sur 1 à 5
- ...

2. Question de comportements:

- Que font-ils?
 - Pouvez-vous me raconter votre dernière expérience de renouvellement de titre de séjour ? Et dans quel contexte c'était (études, travail...)
 - Pendant votre démarche, avez-vous utilisé d'autres moyens que le site officiel pour vous renseigner ou faire avancer le dossier ? Par exemple : autres sites, e-mails etc. Si oui pourquoi?
- Quand?
 - À quel moment avez-vous commencé votre démarche de renouvellement, par rapport à la date d'expiration de votre titre de séjour ?(Par exemple : plusieurs mois avant, un mois avant, à la dernière minute... ?) Et qu'est-ce qui vous a poussé à le faire à ce moment-là ? (les délais, les conseils de quelqu'un, la peur d'une amende, le manque d'informations, pas le temps...)
- Comment?
 - avant:
 - Comment avez-vous su quelles étapes suivre ?
 - Comment avez-vous préparé votre dossier et rassemblé les documents nécessaires ?
 - Pendant la préparation des documents, avez-vous eu besoin de contacter quelqu'un pour vous aider ou débloquer la situation ? préfecture, service international de l'université ou de l'entreprise, employeur, etc. Si oui, pourquoi?
 - pendant:
 - Pouvez-vous décrire pas à pas ce que vous avez fait sur le site ?
 - Pendant le dépôt des documents, avez-vous eu besoin de contacter quelqu'un pour vous aider ou débloquer la situation ? préfecture, service international de l'université ou de l'entreprise, employeur, etc.
 - Pendant le traitement de votre dossier, avez-vous aussi dû contacter quelqu'un pour vous aider ou débloquer la situation ? préfecture, service international de l'université ou de l'entreprise, employeur, etc. Si oui, pourquoi?

- après la démarche en ligne : le rendez-vous et la récupération du titre de séjour:
 - Comment avez-vous suivi l'avancement ?
 - Comment avez-vous su quoi faire ensuite ?
 - Pour prendre le rdv ou pour récupérer votre séjour pré, avez-vous aussi dû contacter quelqu'un pour vous aider ou débloquer la situation ? préfecture, service international de l'université ou de l'entreprise, employeur, etc. Si oui, pourquoi?
 - L'expérience de prise de RDV et/ou de récupération du titre de séjour.

3. Question d'émotion:

- Comment vous êtes-vous senti à chaque étape? Pourquoi ? Comment vous êtes-vous senti(e) à chaque étape ? Et pourquoi?

4. Question d'opinion:

- Que pensez-vous globalement de l'ensemble du processus ? Pourquoi ?
 - Qu'est-ce qui a bien fonctionné selon vous?
 - Avez-vous constaté une amélioration ou une dégradation du service par rapport à vos démarches précédentes ?
- Quels aspects avez-vous particulièrement appréciés ? et pourquoi?
 - Y a-t-il eu des moments rassurants ou particulièrement clairs ?
 - Une chose qui vous a surpris ?
- Quels aspects vous ont déplu ? Pourquoi ?
 - Quel moment a été le plus difficile, incertain ou stressant ? Et pourquoi ?
 - Ya-t-il des documents difficiles à obtenir ?
 - Quelles étapes ont été les plus longues ?
 - Y a-t-il eu des éléments du formulaire que vous n'avez pas compris ?
- Qu'est-ce qu'ils aimeraient?
 - Pendant votre démarche, est-ce qu'il y a des moments où vous n'étiez pas sûr(e) de ce que l'administration attendait de vous ? Pouvez-vous me donner un exemple ?

5. Question de connaissances / compétences :

- Que savent-ils?
 - Quels outils, supports ou sources d'informations vous a le plus aidé ? (Informations officielles, amis, communautés étrangères, services universitaires, etc.)
- Quel est le niveau de maturité par rapport au service ?
 - Était-ce votre première demande ou un renouvellement parmi plusieurs ?
 - Depuis quand utilisez-vous les services administratifs en ligne en France ou dans votre pays d'origine?

6. Question de projection

- À quoi ressemblerait une expérience idéale pour vous ? et pourquoi ?

- Si vous pouviez changer une seule chose dans cette démarche, laquelle serait-ce ?
- Quelle recommandation donneriez-vous à un nouvel arrivant qui doit entamer cette démarche ?

IV. Réaliser les entretiens

9 entretiens, Cf. Annexe 1

V. Personas

Lien figma : [Figma](#)

Basic information



Adam

L'étudiant habitué mais pas satisfait

- Age:23
- Occupation: Etudiant en master
- Location: Marseille
- 3ème demande

Bio

Adam est un étudiant internationale qui doit renouveler son titre de séjour chaque année. Il est à l'aise avec le numérique et essaie toujours d'anticiper les démarches administratives, mais qui continue à rencontrer des problèmes liés à la plateforme.

Lors du renouvellement de son titre de séjour, Adam rencontre des difficultés à comprendre quels documents sont demandés réellement obligatoires et à quel moment les déposer.

Il souhaite avoir une plateforme claire, rassurante, avec des étapes bien définies, des rappels automatiques et des exemples concrets de documents valides et surtout des délais plus courts.

Maturité par rapport au service

Compréhension administrative

Anticipation des délais

Autonomie

Sentiment négatif

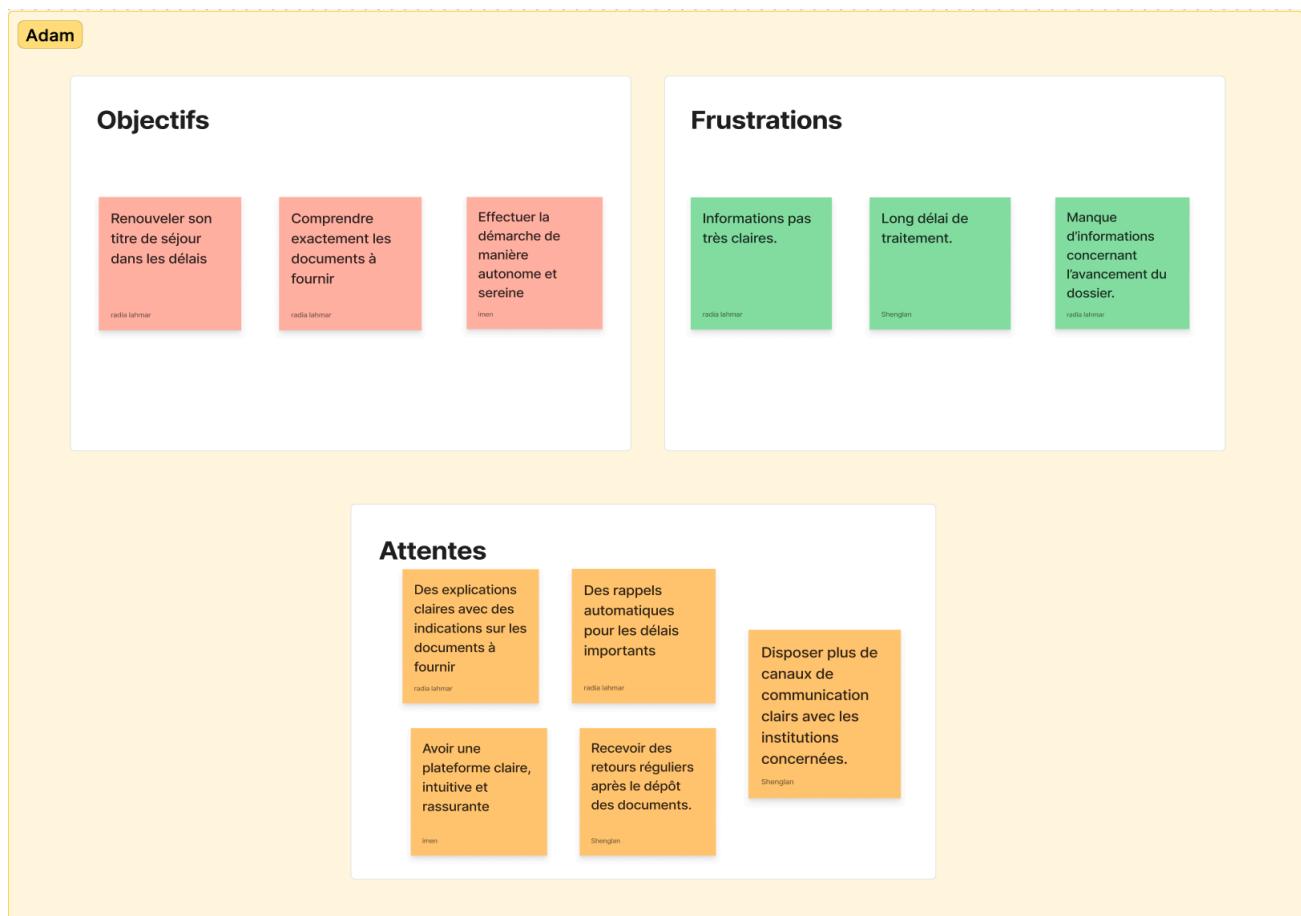


Figure 1 Persona N°1

Basic information

Ming

L'étudiante anxieuse et peu familière avec les démarches

- Age: 30
- Occupation: Etudiante en master
- Location: Lyon
- 1 ème demande

Bio

Étudiante internationale ayant récemment terminé sa première année en France, Ming effectue sa première demande de titre de séjour, 3 mois avant l'expiration de son visa d'étudiant. Peu familière avec les démarches administratives et numériques, elle anticipe la procédure en recherchant activement des informations sous la pression d'anxiété. Malgré sa patience et son anticipation, le manque de clarté des instructions et la dispersion des informations rendent la démarche complexe, notamment pour la prise de rendez-vous pour la récupération du titre. Elle souhaiterait un accompagnement officiel plus clair et une centralisation des étapes sur une plateforme unique.

Maturité par rapport au service

Compréhension administrative

Anticipation des délais

Autonomie

Sentiment négatif

Ming

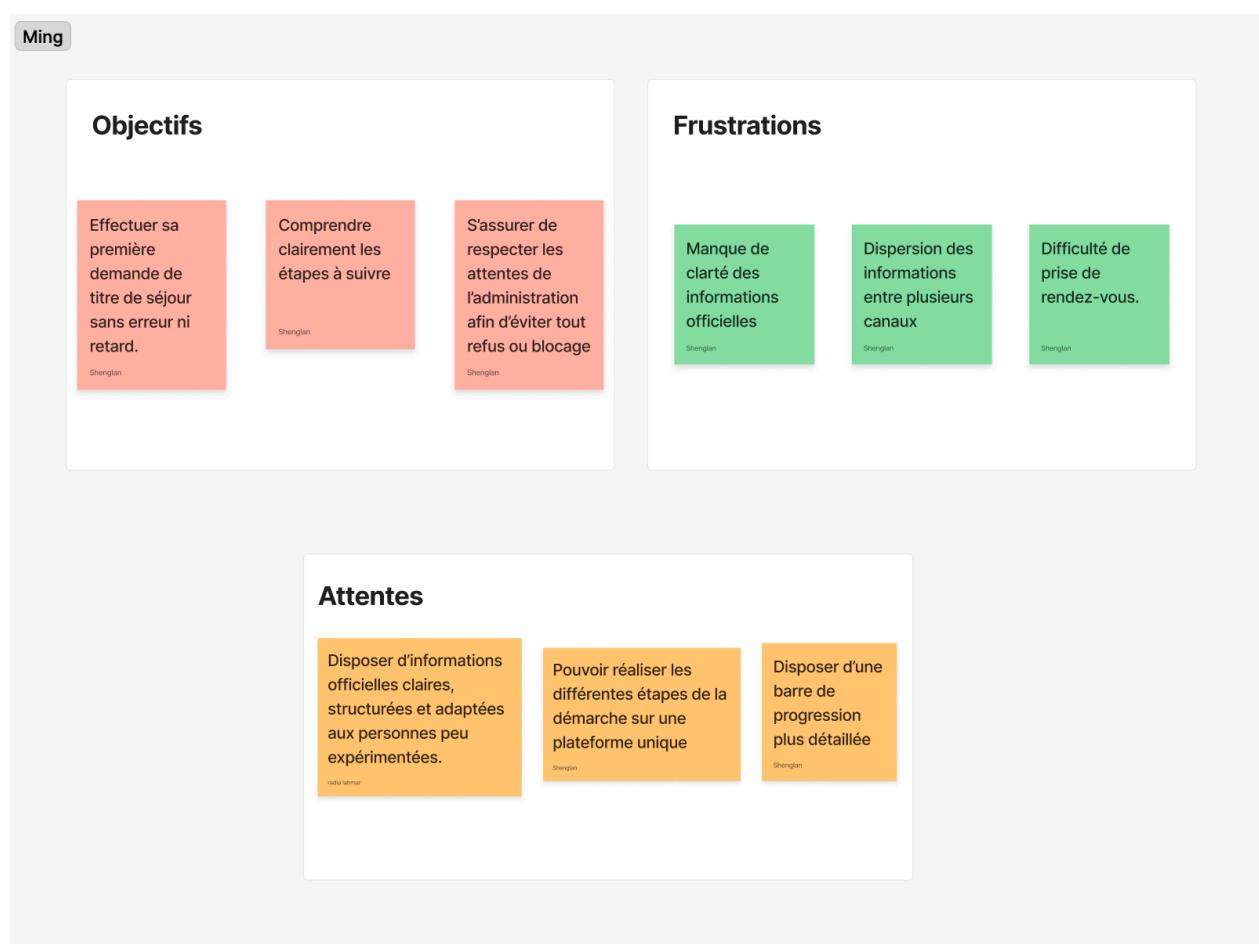


Figure 2 Persona N°2

VI. Modéliser le parcours d'un des personas

Persona choisi : Adam

Lien figma : [Figma](#)

Modéliser le parcours							
Étapes	Accéder au compte personnel	Sélection du type de démarche(renouvellement)	Remplissage des informations personnelles (identité, situation administrative, coordonnées).	Téléversement des documents demandés, en respectant les formats et tailles requis	Vérification de l'ensemble des informations saisies.	Validation et envoi du dossier en ligne, puis réception d'un accusé de dépôt	Recevoir le demande de complément (facultatif)
Actions	<ul style="list-style-type: none"> Se rendre sur le site "Administration numérique pour les étrangers en France" Se connecter. 	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner l'option "Je demande/je renouvelle un titre de séjour" Sélectionner "Pour moi-même" Sélectionner "Je suis titulaire d'un titre de séjour / VLS-TS" 	<ul style="list-style-type: none"> Remplir les champs de saisie 	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter les justificatifs 	<ul style="list-style-type: none"> Consulter le récapitulatif Modifier/corriger les saisies 	<ul style="list-style-type: none"> Soumettre la demande Vérifier la réception de l'accusé de dépôt 	<ul style="list-style-type: none"> compléter les documents demandés soumettre le complément
Pensée	<ul style="list-style-type: none"> J'espère que je vais réussir à me connecter sans problème Est-ce que mes identifiants fonctionnent toujours ? 	<ul style="list-style-type: none"> Est-ce que j'ai choisi la bonne option? Je ne veux surtout pas me tromper dès le début. 	<ul style="list-style-type: none"> J'espère ne pas faire d'erreurs Est ce que je remplis exactement comme l'année passée? 	<ul style="list-style-type: none"> Est-ce le bon document? Je comprends pas ce qu'il faut mettre exactement Dans quel format dois-je l'ajouter? Est ce que j'ai mis tous les justificatifs demandés? 	<ul style="list-style-type: none"> ai-je bien transmis l'ensemble des informations et des documents requis ? ai-je fourni les pièces correctes ? 	<ul style="list-style-type: none"> AI-je bien validé la soumission du dossier ? Les documents demandés ont-ils été correctement transmis et confirmés par un accusé de réception ? 	<ul style="list-style-type: none"> Est ce un oubli grave ? Ces documents étaient-ils requis lors de l'étape précédente ?
Sentiments	<ul style="list-style-type: none"> stress au début soulagement après connexion 	<ul style="list-style-type: none"> stress lié à l'erreur 	<p>Concentration mais le processus est simple à comprendre</p>	<p>Craindre de rejeter ou de demander de complément de dossier. Doute</p>	<p>attentif, pour ne commettre aucune erreur</p>	<p>Plein d'espoir : la démarche est enfin terminée</p> <p>une certaine inquiétude liée à l'attente potentiellement longue</p>	<p>J'espère que cela ne ralentira pas le processus de renouvellement.</p>
Expériences de l'utilisateur		<ul style="list-style-type: none"> Orientation progressive vers une démarche personnalisée 	<ul style="list-style-type: none"> Un processus exigeant qui se fait en autonomie mais qui nécessite une forte concentration. 	<p>L'utilisateur manque de feedback immédiat, ce qui génère une confusion sur les justificatifs requis et attendus.</p>	<p>De nombreux éléments sont à vérifier, mais ils sont clairement organisés et présentés selon l'ordre de soumission. C'est une étape nécessaire pour éviter des corrections ultérieures.</p>	<p>C'est une étape simple, l'interface web confirme la soumission, un courriel de validation permette une double vérification</p>	<p>Les demandes de pièces complémentaires surviennent parfois en raison d'erreurs, mais plus fréquemment parce que certains documents n'étaient pas initialement requis ou ont été ajoutés suite à de nouvelles exigences. Le manque de clarté dans la description des pièces attendues génère frustration et incertitude.</p>
Pain points	<ul style="list-style-type: none"> Problèmes techniques (parfois il y a des problèmes de connexion) 	<ul style="list-style-type: none"> Manque d'explications sur les différences entre les options 	/	<ul style="list-style-type: none"> Pas de vérification avant l'envoi. Pas d'exemples de fichiers valides. Absence de confirmation fiable de complétude, entraînant des demandes de compléments imprévisibles. 	/	<p>Une fois la demande envoyée, je ne peux plus la modifier</p>	<ul style="list-style-type: none"> Absence de notifications proactives nécessitant des connexions fréquentes au site pour vérifier l'état du dossier. Description des documents demandés peu claire.
Opportunities	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une récupération de mot de passe facile 	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter des descriptions simples sous chaque option Proposer une aide contextuelle (info-bulle, exemple de situation) 	/	<ul style="list-style-type: none"> Vérification automatique de documents. Exemples de documents valides / invalides. Indicateurs visuels de complétude du dossier et d'anticipation d'un éventuel complément. 	<p>Le système pourrait proposer une analyse automatique pour faire remarquer les incohérences ou omissions afin d'assister la détection d'erreurs</p>	<p>Mise en place d'un délai de modification limité après la soumission (par exemple 72heures)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de notifications multicanales (téléphone, SMS, e-mail) en cas de demande de pièces complémentaires. Fourniture d'une liste de documents requise claire, détaillée et à jour lors des étapes de dépôt et de soumission.

VII. Réaliser les wireframes du parcours principal (Version Desktop)

Nous avons constaté que, dans le cadre d'une procédure administrative fortement standardisée, les parcours des différents personas présentent peu de variations structurelles. Les différences d'expérience utilisateur et les points de friction observés tiennent principalement aux écarts de familiarité avec la démarche, aux niveaux d'expérience et à certaines caractéristiques individuelles. Dès lors, afin de réduire ces écarts et de rendre le service accessible au plus grand nombre, nous proposons ces wireframes d'un parcours principal optimisé.

Lien figma : [Figma](#)

1. Barre de navigation

La barre de navigation initiale était structurée sur deux champs distincts. Dans les wireframes proposés, ces éléments ont été regroupés au sein d'une barre unique, afin de rendre l'interaction plus intuitive et plus rapide.



Figure 3 La barre de navigation initiale



Figure 4 La barre de navigation de notre wireframes

2. Page “Nous contacter”

La page initiale ne proposait qu’un seul moyen de contact par le formulaire. Or, plusieurs canaux existaient déjà (e-mail, téléphone, prise de rendez-vous) sont pas clairement intégrés sur cette page, ce qui entraînait des difficultés pour les utilisateurs débutants.

Dans la nouvelle proposition, ces différents canaux ont été regroupés et présentés de manière explicite afin de faciliter le choix du canal le plus adapté selon le besoin. L’ajout d’indications sur les délais de réponse pour le contact par courriel vise à réduire l’incertitude et l’anxiété ressentis dans un contexte administratif. Enfin, l’intégration d’un chatbot permet de fournir des réponses immédiates aux questions simples et fréquentes. Cette fonctionnalité vise à améliorer la réactivité perçue du service.

Figure 5 Page “Nous contacter” initial

Figure 6 Page “Nous contacter” wireframes

3. Page “Besoin d’aide”

La page initiale proposait une FAQ destinée à répondre aux questions les plus fréquentes des utilisateurs. Toutefois, les questions n'étaient ni catégorisées ni hiérarchisées et apparaissent toutes sous le texte souligné, ce qui rendait la lecture difficile et peu efficace.

Dans les wireframes proposés, les questions ont été regroupées en catégories thématiques distinctes. Elle contribue à réduire la charge cognitive, à améliorer la lisibilité et à rendre la recherche d'information plus efficace, tout en augmentant le confort d'usage global.

Votre recherche concerne

Votre demande de titre de séjour ▾

FAQ

- [Comment demander ou renouveler mon titre de séjour si je suis le conjoint d'un citoyen français ?](#)
- [Comment demander mon titre de séjour \(1ère demande ou renouvellement\) ?](#)
- [Comment créer un compte personnel sur le site Etranger en France si je dispose d'un titre de séjour ou d'un récépissé de demande de titre de séjour ?](#)
- [Comment créer un compte personnel sur le site Etranger en France si je dispose d'un visa ?](#)
- [Je possède un visa. Où trouver mon numéro de visa pour créer mon compte personnel ?](#)
- [Je possède un titre de séjour. Où trouver mon identifiant \(numéro étranger\) pour créer mon compte personnel ?](#)
- [Ai-je un compte personnel pour déposer ma demande de titre ou document de séjour ?](#)
- [Je possède une attestation de validation du visa long séjour valant titre de séjour.](#)
- [Quand déposer ma demande en ligne de titre de séjour ?](#)
- [Je détiens un visa long séjour \(VLS\) et je me suis connecté pour déposer une première demande de titre de séjour mais je n'ai rien reçu \(ni identifiant, ni mot de passe\).](#)
- [J'ai mon identifiant mais j'ai oublié mon mot de passe. Comment le récupérer ?](#)
- [Comment se déroule le dépôt demande ?](#)
- [Où trouver la liste des pièces justificatives ?](#)
- [Comment obtenir une e-photo ?](#)
- [Comment utiliser la e-photo lors de la téléprocédure de demande de titre de séjour ?](#)
- [Mon code e-photo n'est pas reconnu ou ne fonctionne pas. Que faire ?](#)
- [Comment savoir où en est le traitement de ma demande ?](#)
- [J'ai reçu une demande de complément à ma demande de titre de séjour. Comment procéder ?](#)
- [Je souhaite me faire rembourser mon timbre fiscal. comment faire ?](#)
- [J'ai reçu une attestation de prolongation d'instruction \(ADI\). Quelle est son utilité ?](#)
- [J'ai reçu une attestation de décision favorable \(ADF\). Quelle est son utilité ?](#)
- [J'ai reçu la confirmation que mon titre de séjour est disponible et le montant de la taxe. Comment payer ?](#)
- [Je rencontre un problème technique qui m'empêche de poursuivre ma démarche. que faire ?](#)
- [J'ai déménagé et je souhaite obtenir un nouveau titre de séjour. comment faire ?](#)
- [A la suite d'un vol ou d'une perte, je souhaite demander un duplicata de mon titre de séjour. Quelle téléprocédure choisir ?](#)
- [J'ai une question sur la réglementation relative au séjour des étrangers en France. Où puis-je trouver des informations ?](#)

Figure 7 Page “Besoin d'aide” initial

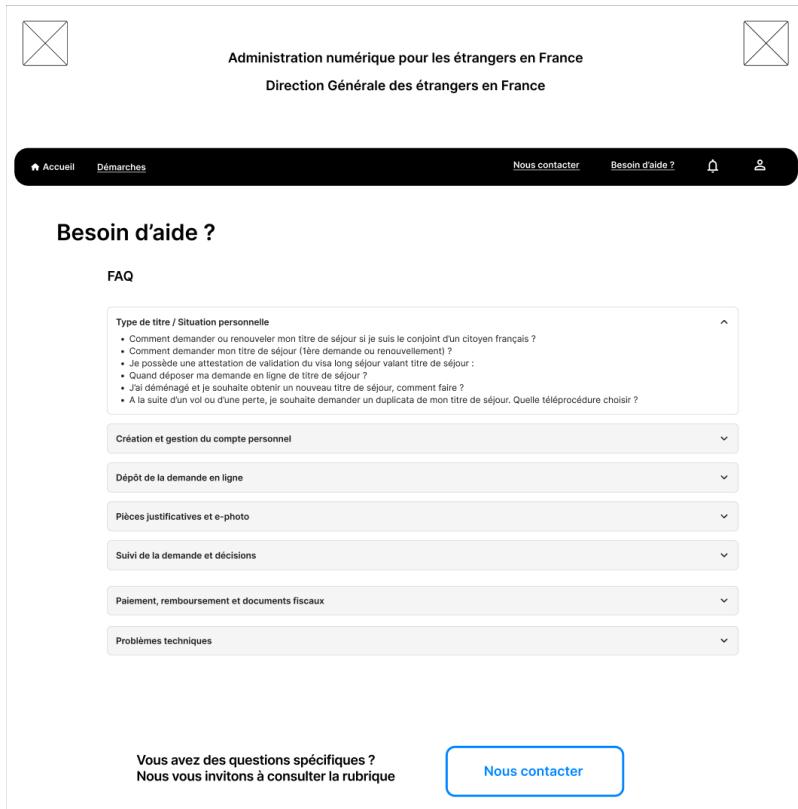


Figure 8 Page “Besoin d'aide” wireframes

4. Barre de progression lors de déposer des fichiers

Dans la version initiale, la barre de progression comportait six étapes. Toutefois, les étapes « Récapitulatif » et « Confirmation » ne relevaient pas de la même logique que les quatre étapes précédentes, qui correspondaient à l'importation de différents types de documents. Cette juxtaposition pouvait nuire à la compréhension du parcours utilisateur.

Dans les wireframes proposés, la barre de progression a été recentrée sur les quatre étapes d'importation constituant le cœur du processus. Les étapes « Récapitulatif » et « Confirmation » ont été repositionnées à la suite de cette phase, en tant qu'étapes de validation finale. Cette réorganisation vise à clarifier la structure du parcours, à renforcer la cohérence du processus et à améliorer la compréhension de l'avancement par l'utilisateur.

Demander un titre de séjour



Figure 9 Barre de progression initial

Demander un titre de séjour



Figure 10 Barre de progression wireframes

5. Intégration de IA pour évaluer la conformité des documents

La demande de pièces complémentaires fait allonger significativement les délais de traitement des renouvellements de titre de séjour. Dans ce contexte, face à des documents hautement standardisés, l'intégration d'un outil d'assistance fondé sur l'IA permettrait de vérifier en amont la conformité des pièces transmises, d'alerter l'utilisateur en cas de risque et de limiter les erreurs évitables. Cette approche vise à améliorer l'expérience utilisateur, à renforcer le sentiment de maîtrise du processus et à optimiser l'efficacité globale du parcours, tant pour les usagers que pour l'administration.

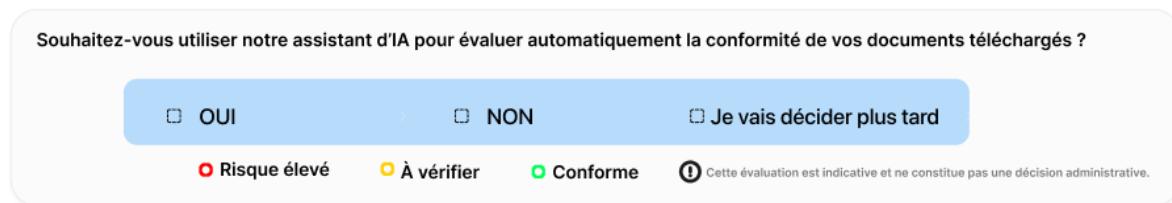


Figure 11 Notification de l'utilisation de l'assistance d'IA

6. Évaluation l'expérience en ligne

Bien qu'il s'agisse d'une page administrative, nous estimons qu'il est pertinent de recueillir des retours des utilisateurs. Dans cette perspective, nous avons proposé l'ajout d'une fonction absente du site actuel : l'évaluation de l'expérience en ligne. Cette démarche permettrait de mieux comprendre les besoins et les difficultés rencontrées, dans une logique d'amélioration continue du service.

Merci d'évaluer votre expériences de démarche en ligne :



J'ai des commentaires à ajouter :

Passer

Transmettre ma réponse

Figure 12 Évaluation l'expérience

7. Timetable : sous-étapes et temps estimé

Le site initial proposait une barre de progression simplifiée en quatre étapes. Toutefois, cette représentation restait très sommaire et ne fournissait que peu d'informations sur le déroulement réel de la procédure. Pour les usagers, le processus de renouvellement demeurait une «boîte noire». L'absence d'informations détaillées peut avoir pour effet d'augmenter l'incertitude ressentie par les usagers.

Les wireframes proposent donc une présentation enrichie de chaque étape du parcours. Celle-ci inclut l'identification des étapes déjà complétées, des délais estimés pour l'étape en cours, ainsi que les délais prévisionnels des étapes à venir. Afin d'éviter toute surcharge informationnelle, un bouton permet d'afficher ou de masquer les informations détaillées, offrant ainsi à l'utilisateur un meilleur contrôle sur le niveau d'information souhaité.

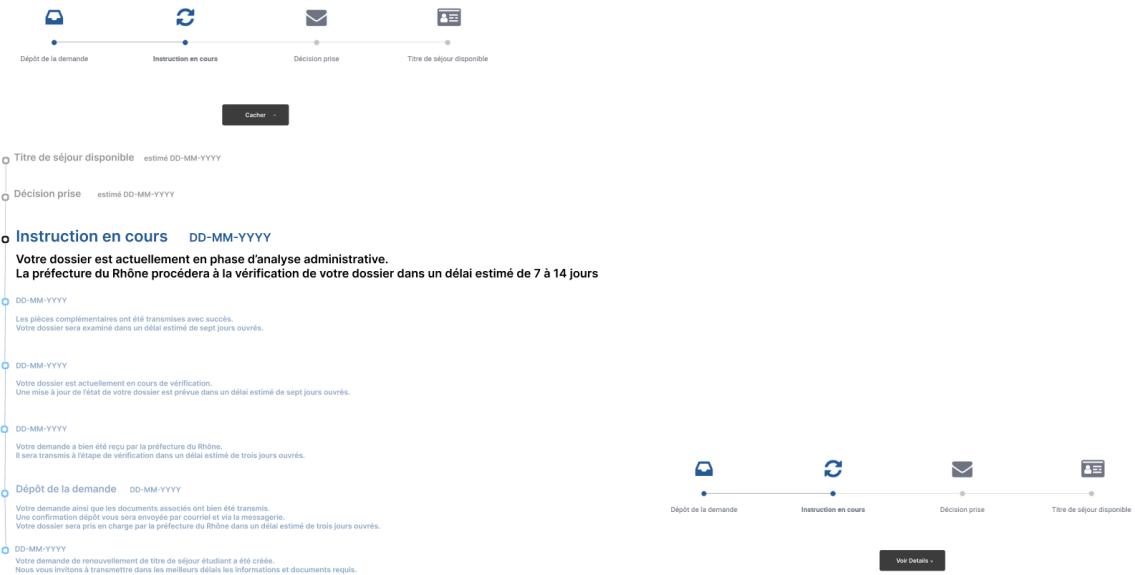


Figure 13 Évaluation l'expérience

8. Conclusion

En conclusion, ce travail de conception s' inscrit dans une démarche centrée sur les besoins réels des usagers du service de renouvellement du titre de séjour. Les propositions formulées visent à améliorer la compréhension, la clarté et la lisibilité du parcours, tout en diminuant l'incertitude et la charge cognitive associées à une démarche administrative souvent perçue comme complexe et anxiogène. À travers une meilleure structuration de l'information, la diversification des canaux de contact, l'accompagnement des utilisateurs et l'introduction de fonctionnalités d'assistance et de feedback, les wireframes proposés cherchent à offrir une expérience plus fluide, rassurante et efficace, bénéfique tant pour les usagers que pour l'administration.

Bibliographie

Amnesty International (2025), À la merci d'un papier : Quand l'État français fabrique la précarité des travailleur·euses étranger·es, *Amnesty International*, 109 pages

Annexes

Annexe 1 : Fiche d'entretien

 Fiche d'entretien

Annexe 2 : Persona et Parcours d'utilisation

 Figma

Annexe 3 : Wireframes du parcours principal

 Figma