

# PERSONAS

## « Usagers des services publics numériques »

Fondé sur un large corpus d'études et d'observations, bénéficiant des expériences d'acteurs de terrain et des apports du design de service, cet outil a pour ambition de vous aider à décoder les comportements de vos usagers, pour mieux les accompagner vers vos services en ligne et en pérenniser l'adoption.

### Des enjeux communs à toutes les administrations et établissements de service public

La plupart des agents du Service Public en contact avec les usagers ont en charge de mettre en valeur, de sensibiliser et d'accompagner aux services numériques. Porteurs de cet enjeu majeur pour leurs administrations, ils ne disposent pas toujours des clés et des moyens pour jouer efficacement leur rôle.

Sur la base de ce constat partagé, un groupe de travail interministériel a été lancé au sein de la communauté « 100 % Contacts Efficaces » du SGMAP pour analyser les besoins de ces agents et développer des outils communs permettant de les accompagner dans cette nouvelle mission.

Les agents ont exprimé des difficultés : 44 % d'entre eux ne s'estiment pas à l'aise pour accompagner les usagers et 60 % estiment ne pas être en capacité d'accompagner tous les publics. Les analyses ont également mis en lumière l'existence de préjugés inopérants, de difficultés à comprendre les motivations des usagers et à les différencier, de convictions personnelles contre-productives... autant de perceptions et d'incompréhensions qui peuvent biaiser les actions des agents et, parfois, générer des relations conflictuelles avec les usagers.

### Un outil pour tous, à adapter par chacun

En réponse à ces constats et à cet enjeu collectif, nous vous proposons une famille de personas, incarnant la diversité de profils de vos usagers, leurs comportements, leurs usages, leurs facteurs de freins et de motivations envers l'utilisation des services publics numériques.

Cet outil vous permet de définir des mesures d'accompagnement pertinentes et personnalisées, répondant aux besoins de chacune des parties prenantes (organisme, usager et agent).

Il aide les agents à mieux comprendre vos usagers, à répondre à leurs problématiques individuelles, en dehors de tout a priori, et, par conséquent à mieux les orienter vers le numérique.

Conçu pour être exploitable directement, avec un minimum d'effort d'adaptation à votre contexte propre, il peut être utilisé indifféremment pour animer et sensibiliser vos équipes, les former à l'accompagnement aux services numériques et également, pour réexaminer les parcours de vos usagers ou concevoir de nouveaux services.



Cet outil vous est proposé par le SGMAP  
à l'initiative de la communauté «100% Contacts Efficaces»

Contact mail : [100pcontactsefficates.sgmap@modernisation.gouv.fr](mailto:100pcontactsefficates.sgmap@modernisation.gouv.fr)

Mai 2016



# ÉLABORATION DE L'OUTIL

## Le concept de persona

Un persona est un archétype, incarnant un profil d'utilisateur d'un service ou d'un produit, en insistant sur ses buts, ses attentes et ses freins potentiels et présenté dans un format destiné à susciter l'empathie.

## Les principes directeurs

### **Un outil utilisable par toutes les administrations et les établissements de Service Public**

Adossé à une méthodologie rigoureuse, l'outil offre une garantie de robustesse, d'universalité et de fidélité aux comportements réels des usagers de l'ensemble du Service Public.

### **Un outil directement exploitable, quel que soit le type de structure ou d'organisme**

Conçu avec un designer, testé auprès d'agents de terrain, l'outil se décline en supports Pdf et Html. Il ne nécessite aucun investissement supplémentaire.

L'effort d'adaptation demandé à chaque organisme consiste uniquement à contextualiser les situations et les mesures d'accompagnement et à apporter, s'il le souhaite, les éléments de représentativité statistique qui lui sont propres.

## La méthodologie

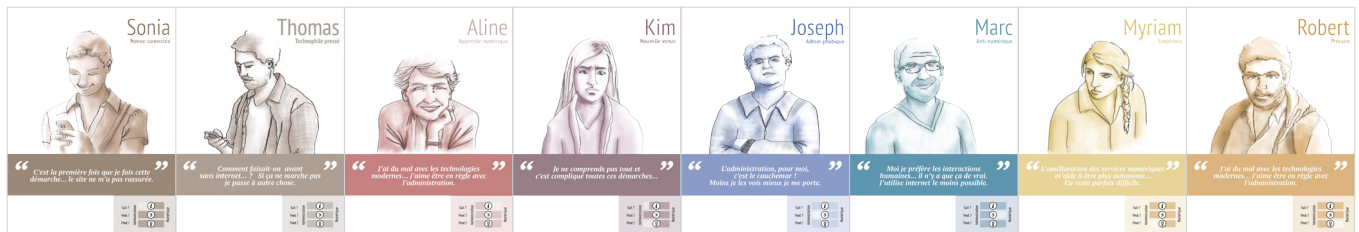
**Une démarche en 4 étapes**, menée par une équipe pluridisciplinaire, mêlant les apports de plusieurs approches (études comportementales, design de service et gestion de la relation usager).

- 1 Analyser**  
**Compréhension des facteurs de motivation et de frein pour le passage aux services publics numériques, sur la base :**
  - D'un corpus d'études comportementales et de baromètres interministériels,
  - Enrichis par des entretiens et des observations spécifiques d'usagers, en situation, au guichet et à domicile.
- 2 Créer**  
**Création d'une première version des personas :**
  - Synthèse des études et observations,
  - Choix des axes de structuration et des éléments clés à intégrer aux personas,
  - Prototypage des formats de restitution.
- 3 Tester**  
**Test de la première version des personas et co-construction des formats de restitution :**
  - Au travers d'un atelier réunissant des agents de plusieurs organismes de Service Public (Responsables et Agents d'accueil, Chefs de projet en formation et en relation usager provenant de ministères, d'opérateurs sociaux et de collectivités locales).
- 4 Finaliser**  
**Finalisation de la famille de personas :**
  - Choix des 8 personas et création des formats,
  - Formalisation des actions d'accompagnement préconisées selon les freins et besoins du persona.

**Une démarche ouverte et agile qui viendra s'enrichir de vos retours d'expérience ...**

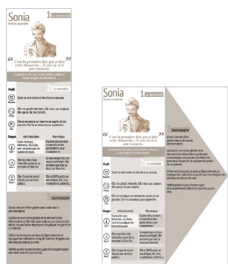
# CONTENU DE L'OUTIL

## Huit personas représentant les usagers des services publics numériques



Les 8 personas ont été conçus de manière à être : **universels, empathiques, différenciés, actionnables, mémorisables.**

## Deux versions



### Une version simplifiée :

Privilégiant les mots clés et la représentation visuelle, cette version vise à être aisément consultable, voire mémorisable.

Elle a une vocation de **communication**, elle est destinée à une **diffusion large**, notamment aux agents en situation d'accueil du public (guichet et téléphone).



### Une version détaillée :

Privilégiant les phrases descriptives et explicatives, cette version vise à représenter le plus finement possible chaque persona pour donner du sens à l'action et inspirer le choix d'une stratégie d'accompagnement adaptée.

Elle a plus une vocation d'**outil de travail** pour des Chefs de projet, des Chargés de formation, des Responsable d'accueil ou de la relation usagers, etc).

## Plusieurs formats

### Les formats papiers :

Sont modifiables localement à partir des fichiers PDF. Ils sont disponibles en format poster, fiche ou brochure ou origami.



### Les formats numériques :

Sont conçus pour être adaptables et faciles à distribuer.



# DESCRIPTION DE LA FAMILLE DE PERSONAS

## Deux axes pour structurer la famille de personas

### AXE 1 :

l'usage des services publics numériques dépend du rapport que la personne entretient avec :

- **Le numérique** (au sens large : les technologies, les logiciels, les appareils, leurs usages, les terminologies, les bénéfices, les contraintes, les acteurs, etc),
- **Et l'administration** (au sens large : l'État, les collectivités locales, les opérateurs sociaux, les droits et devoirs, les démarches, le vocabulaire administratif, les organisations, leur localisation et horaires, le rôle des agents, etc).

#### Question associée :

Les freins et motivations de cet usager vis-à-vis des services numériques proposés sont-ils plutôt liés à l'administration et/ou au numérique ?

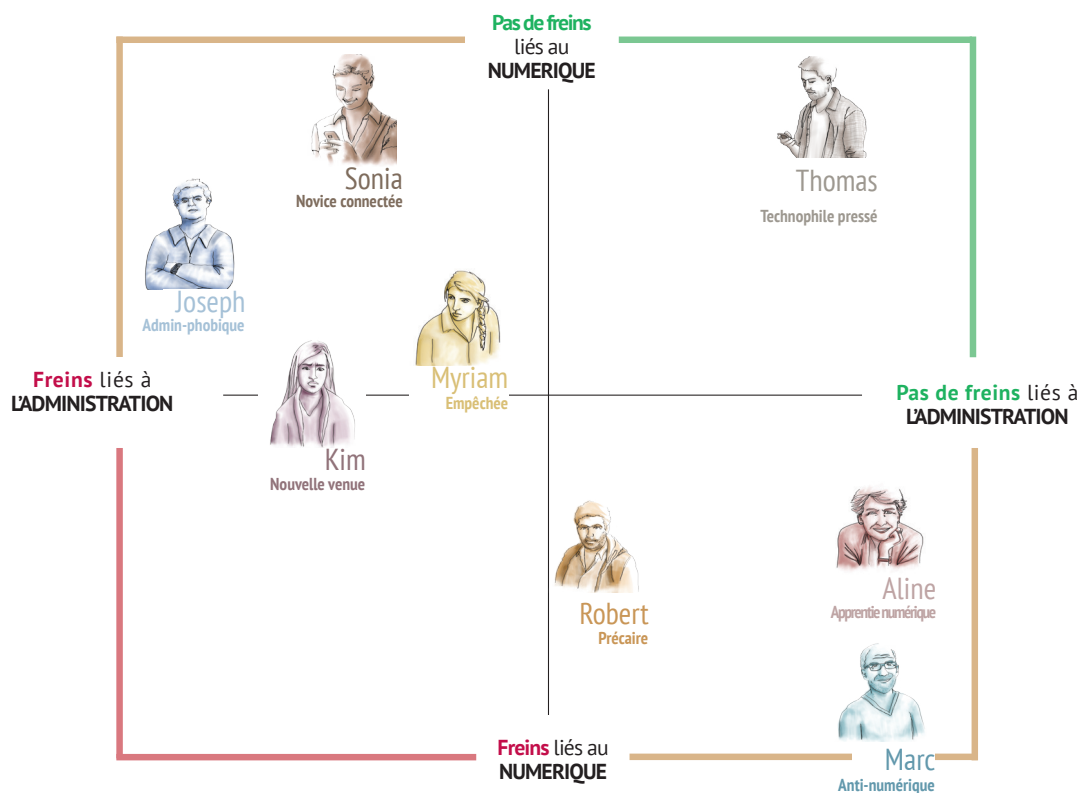
### AXE 2 :

l'usage des services publics numériques dépend de divers freins et motivations relevant de :

- **La connaissance de l'usager** (niveau d'information ou d'expertise sur l'existence du service et de la démarche ou son fonctionnement),
- **Sa volonté** (envie de s'engager dans l'action, persévérance à la faire aboutir),
- **Sa capacité à y accéder** (aptitudes physiques, cognitives, géographiques et financières).

#### Question associée :

Cet usager sait-il utiliser les services numériques proposés ? / veut-il les utiliser ? / peut-il les utiliser ?



# DESCRIPTION DES PERSONAS

## Trois rubriques pour comprendre et agir

Éléments constitutifs du persona,  
à ne pas modifier.

Éléments contextuels de l'organisme,  
à adapter et compléter.

### 1 Reconnaître

(Résumer et identifier rapidement le persona)

- **Prénom**
- **Qualificatif** archétypal
- **Image** représentant le persona et son comportement
- **Verbatim** résumant sa situation et/ou son rapport aux services publics numériques
- **Éléments de 1ère impression.**



### 3 Accompagner

(Répondre aux besoins et orienter vers les services publics numériques).

- **Stratégie** (version détaillée uniquement): Préconisation d'une stratégie générique, ciblée pour ce persona en fonction des éléments constitutifs.

A adapter selon ses enjeux, sa stratégie en matière de relation usager, son offre de service multi-canal, ...

- **Moyens** (version détaillée uniquement): Préconisation de moyens (numériques, humains, ...) en support de la stratégie.

A adapter selon ses services numériques, ses dispositifs d'accompagnement, ses ressources, etc.

- **Consignes aux agents** : Préconisation de consignes aux agents pour orienter l'action d'accompagnement, lors d'un contact, en réponse à la stratégie de l'organisme et aux besoins du persona.

A adapter selon la stratégie et les moyens, les profils et les missions des agents, le canal de contact (guichet, téléphone), etc.

### 2 Connaître

(Approfondir la compréhension du persona et de son comportement)

- **Profil** détaillé du persona
- **Usages** de l'administration et du numérique, freins éventuels liés à la connaissance, à la volonté ou aux capacités d'accès
- **Synthèse** des besoins et freins vis-à-vis de l'usage des services publics numériques



#### a Représentation des axes :

- Case pleine : pas ou peu de freins
- Case vide : des freins

Sait ?	Administration		Numérique
Veut ?			
Peut ?			

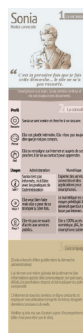
**Exemple** : « Ne sait pas / administration » signifie que Sonia est freinée par sa méconnaissance de la démarche à effectuer avec l'administration

#### b Éléments complémentaires

(Affiner la vision du persona et de son contexte) version détaillée uniquement

- Age, situation familiale, profession, ...
- Profil de prise de décision, d'organisation personnelle.
- Scénario d'usage détaillé.

A adapter selon ses usagers, ses parcours, etc.



# UTILISATION DE L'OUTIL

## Consignes et bonnes pratiques pour utiliser l'outil

### 1 Préparation

- Contextualiser et adapter les éléments qui le nécessitent (stratégie d'accompagnement, consignes aux agents, ...).
- Etudier les informations statistiques relatives à vos usagers, estimer la part que représente chaque persona dans la population de vos usagers (si cela a du sens).
- Réaliser l'adaptation avec des agents de terrain pour en accroître l'appropriation (personas les plus représentatifs de vos publics, mesures d'accompagnement).

### 2 Diffusion

- Procéder à une diffusion accompagnée, en formation ou réunion d'équipe, pour tirer un maximum de bénéfice de la richesse des informations, éviter la caricature et les interprétations erronées.
- Privilégier les dispositifs participatifs et les échanges pour créer une compréhension partagée et faire émerger des pratiques communes.
- Sensibiliser les agents au caractère archétypal du persona : l'important n'est pas tant de reconnaître tel ou tel persona que de bien comprendre les comportements et la réponse à y apporter (Sonia, 22 ans, sera peut être Michel, 50 ans, dans la réalité du contact).
- Utiliser les « jeux de rôle » pour développer l'empathie (« et moi, quel persona suis-je ? », « que penserait Robert dans cette situation ? », « comment puis-je présenter notre démarche en ligne à Aline ? »).
- Utiliser les versions détaillées pour sensibiliser les agents et remettre les versions synthétiques comme aide-mémoire auquel l'agent peut facilement accéder et se référer.
- Présenter tous les personas et, si possible, limiter ensuite le nombre de personas remis aux agents en ne retenant que les personas statistiquement représentatifs de vos usagers (5 à 6 idéalement).

### 3 Exploitation

- Faire évoluer les éléments de la rubrique « L'accompagner », dans le temps, en fonction du développement des services numériques et des modalités d'accueil physique/téléphonique.
- Enrichir ou réviser les éléments en fonction des retours d'expérience issus des agents utilisant les personas.
- Mesurer les apports de l'outil pour les agents et pour l'adoption des services en ligne, les communiquer aux agents.
- Remonter les retours d'expérience à la communauté « 100% Contacts Efficaces » pour enrichir et faire vivre l'outil dans le temps.
- Utiliser les personas pour élaborer des parcours et des offres de service adaptés à vos usagers (sensibilisation au profil, idéation via un persona extrême, test « dans la peau du persona ») ou concevoir des services numériques accessibles et performants.
- Dans tous les cas, veiller à ce que cet outil soit utilisé dans le respect de chaque personne et des principes du service public.

Faites nous part de vos retours d'expérience :  
Contact mail : [100pcontactsefficates.smap@modernisation.gouv.fr](mailto:100pcontactsefficates.smap@modernisation.gouv.fr)

# 1 LA RECONNAITRE

**Sonia**  
Novice connectée



“ C’est la première fois que je fais cette démarche... le site ne m’a pas rassurée. ”

Smartphone à la main, Sonia vient au contact d’un agent pour initier sa démarche après une première tentative infructueuse sur internet. Elle semble confuse et n’a pas toujours ses documents...

22 ans  
Etudiante  
Célibataire  
200€/mois.

Ses décisions sont prises de façon assez intuitive. Elle est plutôt organisée. Face à un imprévu Sonia cherche à se rassurer.

Scénario usager

La vie de Sonia vient de changer de façon +/- prévisible. C’est la première fois, en tant que majeure, étudiante, professionnelle, mère, etc. qu’elle entreprend la démarche administrative. Elle est dans l’urgence ou l’imprévu à cause d’un accident, une mutation, un décès, etc. Elle éprouve un sentiment d’impuissance et de frustration.

# 2 LA CONNAITRE

Sait ?	Administration	Numérique
Veut ?		
Peut ?		

## Son profil

Sonia a eu très peu de relations avec l’administration. Novice dans la démarche, elle va au contact d’agents pour apprendre. Elle est plutôt intimidée : “C’est vrai que je n’ose pas toujours dire que je n’ai pas compris”. Très connectée, notamment à ses amies, elle a toujours un écran sous les yeux, du réveil au coucher.

## Ses usages

### L’administration

Jusqu’à maintenant ses proches faisaient les démarches à sa place. Elle connaît peu l’administration mais elle en a une image plutôt positive.

Peu informée, elle n’est pas à l’aise avec les pratiques de l’administration (courriers, formulaires...). Elle se renseigne sur internet et auprès de ses proches.

Elle veut comprendre et bien faire mais elle a peur de se tromper la première fois.

### Le numérique

Sonia surfe, tchate, travaille avec son mobile. Elle interagit avec ses proches, les services connectés, les médias...

Elle est experte des réseaux sociaux, des achats en ligne et des applications pour smartphones.

Le numérique est son moyen privilégié. Elle aimerait que tout soit accessible par internet car tout y est plus rapide, intuitif, traçable.

Elle a 100% accès au numérique (4G, box, smartphone, tablette, ...). Elle peut délaissé certains outils comme l’email.

## Ses besoins & freins

Le numérique est dans ses gènes. Elle a besoin d’être guidée pas à pas dans sa démarche sans être infantilisée. Elle veut se projeter pour pouvoir être ensuite autonome sur le web. Elle peut être démotivée par une ergonomie du site des services publics trop lointaine de ses références.

# 3 L’ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d’orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

Investir dans le 1er contact, prendre le temps de lui expliquer la démarche pour assurer son autonomie numérique future.

### Moyens

Services numériques disponibles (compte personnel, applications, suivi de dossier en ligne, tchat, tutoriels, forum d’usager et réseaux sociaux, alerte par sms) ; guide explicatif de la démarche pour les primo-demandeurs, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

Lui donner une vision globale de la démarche (les informations qu’elle doit communiquer, son parcours, les délais, les prochaines étapes) et lui expliquer les points de complexité.

L’informer de tous les services en ligne existants et expliquer leur utilisation lorsqu’ils sont trop éloignés des dernières tendances du web.

Vérifier qu’elle n’a pas d’autres sujets d’incompréhension (elle n’ose peut être pas le dire).

# 1 LE RECONNAITRE

# Thomas

Technophile pressé



36 ans  
Cadre  
Célibataire  
2900€/mois.

Il décide de façon intuitive, rapide et s'organise pour être efficace. Il utilise l'humour pour désamorcer les situations difficiles mais s'il est très insatisfait, il risque de perdre patience.

Scénario usager

Thomas a tenté de faire la démarche par internet mais cela n'a pas fonctionné à cause d'une défaillance du service. Ce n'est pas la première fois qu'il l'effectue. Il est d'autant plus frustré de ce dysfonctionnement qu'il considère cette action comme basique. Son enjeu est de pouvoir réaliser la démarche par internet le plus rapidement possible, sans avoir à re-solliciter un agent.

“ Comment faisait-on avant sans internet... ? Si ça ne marche pas je passe à autre chose. ”

Thomas est inséparable de son Smartphone. Il vient au guichet ou appelle, en dernier recours après plusieurs essais décevants sur le web. Il donne des signes d'impatience en cas d'attente.

# 2 LE CONNAITRE

Sait ?



Veut ?



Peut ?



## Son profil

Thomas est quelqu'un d'actif, qui vit au rythme de ses nombreuses activités professionnelles et sociales. Il pense que les nouvelles technologies sont devenues une nécessité. Il a développé une certaine « addiction » aux écrans. Il teste tous les nouveaux services, quitte à les abandonner rapidement s'ils ne font pas l'affaire.

## Ses usages

### Les administrations

Thomas n'est pas un fan ni un expert de l'administration mais il a appris de ses expériences passées.

Il a des automatismes pour ses démarches récurrentes. Lorsqu'il décode le jargon administratif, il apprend vite. Il ne connaît pas toujours les possibilités numériques qui lui sont offertes.

De manière générale il cherche à expédier ses démarches. Il peut avoir des a priori qui le conduisent à manquer de confiance en l'administration et qui le freinent.

### Le numérique

Thomas est habitué à la réactivité du numérique et à la performance des nouvelles technologies. Il traite ses notifications en flux continu et vit très mal le fait d'être "déconnecté".

Doué en matière de numérique, il réalise toutes ses démarches sur le net. Il est très au fait des nouvelles pratiques.

Il aimerait faire toutes ses démarches à distance, dématérialiser ses documents et les envoyer depuis son smartphone.

Il est "multi-équipé" à domicile, au bureau et surtout en mobilité. Ses outils sont synchronisés entre eux.

## Ses besoins & freins

Il recherche le "tout-numérique". Il est attiré par toutes les nouveautés. Une mauvaise expérience utilisateur (ergonomie, fonctionnement) peut le pousser à l'abandon. Il peut considérer l'administration comme « has been » et ne pas être informé de l'existence des démarches en ligne possibles.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d'orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

L'orienter vers le « tout numérique » dès lors que l'offre de service en ligne est complète et performante.

### Moyens

Services numériques disponibles et à venir (compte personnel, applications, suivi de dossier en ligne, possibilité de mutualiser avec d'autres services numériques) ; communication aux agents de l'état des services en ligne (incidents, problèmes d'ergonomie), etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

En premier lieu, traiter la demande pour laquelle il s'est déplacé.

L'informer de tous les services en ligne existants et des évolutions prévues.

Le questionner sur ce qui lui pose problème. En cas de dysfonctionnement du service en ligne, lui expliquer et lui donner de la visibilité sur un retour à la normale. Lui redonner confiance s'il a eu des expériences antérieures démotivantes ayant conduit à un abandon.

Ne pas l'inciter à utiliser des services en ligne dont l'usage ne serait pas satisfaisant de son point de vue.



# 1 LA RECONNAITRE

## Aline Apprentie numérique



71 ans  
Divorcée  
2 enfants  
Retraitée  
1880€/mois

Aline vit seule, proche de quelques personnes de confiance. Elle aime faire des découvertes. Elle fait preuve de logique, son organisation est rigoureuse.

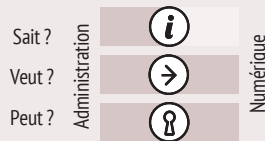
“ J’ai du mal avec les technologies modernes... j’aime être en règle avec l’administration. ”

Aline a préparé l'échange. Elle est attentive, et s'exprime de façon précise et factuelle, parfois abrupte. Elle manifeste sa frustration si on ne fait pas preuve d'ouverture et d'écoute.

### Scénario usager

Une amie d'Aline lui parle d'une démarche qu'elle a pu faire grâce à un service numérique. Ou elle a entendu dire qu'une démarche en ligne allait devenir obligatoire. Aline veut essayer, elle tente de se lancer par elle-même mais ne parvient pas à télécharger l'application, ne voit pas un menu déroulant, ne sait pas récupérer une photo à transmettre. Elle fait appel à son fils pour qu'il l'aide, mais il ne pourra pas avant la semaine prochaine. En attendant Aline va au contact d'un agent.

# 2 LA CONNAITRE



## Son profil

Aline a ses habitudes et n'a pas trop envie d'en changer, elle aime toutefois rester en phase avec le monde qui évolue. Elle cultive un lien fort de communication et de partage avec ses proches (et même parfois par Skype). Prévoyante, elle planifie tout et n'aime pas se trouver dans l'urgence.

## Ses usages

### Les administrations

Citoyenne impliquée, Aline aime que ses affaires soient parfaitement gérées.

Elle a fait nombre de démarches dans sa vie. Très autonome et habile, elle a de bons réflexes. Elle peut être surprise par des changements, des nouveautés mais elle cherchera à les comprendre en détail.

Le sentiment du devoir accompli constitue un moteur. Elle traite ses affaires avec anticipation. "Je gère les choses de façon organisée, chaque chose à sa place". Au contact des agents, elle expose les faits de façon ordonnée : contexte, situation actuelle, résultat.

## Ses besoins & freins

Elle a envie d'être autonome, rassurée et de se sentir « en maîtrise ». Elle a la volonté de s'y mettre, la fierté d'y arriver. Les sites trop sophistiqués et trop denses lui font peur. Elle sera réticente aux démarches numériques qui l'obligent à changer ses habitudes (son système de classement de ses papiers par exemple).

### Le numérique

Malgré des aptitudes acquises au travail, Aline perd vite ses moyens avec les ordinateurs. Par fierté, elle tente de ne pas perdre pied et tient à rester autonome. Elle pratique un peu internet mais ne se repère pas bien dans les usages récents.

Aline est motivée, elle veut profiter d'internet pour s'enrichir et pour rester en contact avec ses proches. Mais elle a du mal à se lancer par crainte de se tromper ou de "dérégler les appareils" ; quand elle y parvient c'est une vraie satisfaction.

Son équipement n'est pas tout jeune. Elle s'y est habituée. Elle fait parfois appel à son entourage pour accéder à certains matériels ou quand elle est bloquée.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d'orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

Faire avec elle les premières étapes de ses démarches en ligne et continuer à lui mettre à disposition une assistance humaine.

### Moyens

Accompagnement par un agent sur borne ou PC en RDV, tutoriel simple sur l'outil, brochure explicative, hotlines, FAQ, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

L'informer des démarches numériques simples.

Faire la démarche en ligne avec elle, l'aider à créer son compte si nécessaire, lui montrer où sont les informations et comment les modifier sur le site. Selon le cas, partager votre écran, l'accompagner à une borne.

Pour l'autonomiser par la suite, lui fournir une brochure explicative (type « pas à pas »), l'orienter vers les FAQ et des tutoriels simples, l'informer des hotlines avec un agent pour l'assister.

Dans le cadre d'un contact téléphonique, l'orienter, si possible, vers un lieu où elle peut se faire accompagner (agence, maison de service au public, ...).

# 1 LA RECONNAITRE

Kim  
Nouvelle venue



“ Je ne comprends pas tout et c'est compliqué toutes ces démarches... ”

Kim ne maîtrise pas bien le français. Elle parle difficilement, avec hésitation et s'accompagne de gestes. Elle semble inquiète, peu sûre d'elle. Ses demandes paraissent confuses.

31 ans  
3 enfants  
Concubinage  
Intérimaire  
1200€/mois

Prise par l'urgence, elle prend ses décisions rapidement. Elle n'hésite pas à se déplacer préférant les interactions personnelles qui l'aident à comprendre et se faire comprendre.

Scénario usager

En tant que majeure, étudiante, professionnelle, mère, Kim a une démarche à réaliser. C'est quelqu'un de son entourage qui lui en a parlé mais elle ne sait pas en quoi cela consiste précisément. Elle a juste le nom de la démarche noté sur un papier. Elle s'est déplacée au guichet pour la réaliser. Dans le doute, elle a amené tous ses papiers avec elle.

# 2 LA CONNAITRE

Sait ?



Veut ?



Peut ?



## Son profil

En tant que nouvelle résidente en France, Kim a un emploi du temps chargé. Son installation reste précaire. Elle a besoin de temps pour intégrer l'information orale qui lui est donnée et pouvoir formuler ses questions... Dans sa découverte du système français, Kim est aidée par ses proches ou des médiateurs.

## Ses usages

### Les administrations

Kim a des démarches très importantes à réaliser. Elle veut faire de son mieux mais a l'impression de se heurter à une complexité et un vocabulaire qui la dépassent.

Kim ne connaît ni ses droits ni le fonctionnement de l'administration.

Elle a besoin d'effectuer des démarches et fait beaucoup d'efforts pour cela. Elle craint de se tromper si elle les fait seule.

Ses difficultés avec la langue et les usages français l'handicapent.

### Le numérique

Kim pensait bien maîtriser internet mais le paysage numérique qu'elle découvre est assez différent de celui qu'elle connaissait.

Elle est plutôt à l'aise mais elle n'est pas habituée aux usages français et ne connaît pas les services disponibles.

Elle est motivée à utiliser internet, si cela lui permet de gagner du temps et lui évite des échanges pénibles à l'oral. Elle hésite cependant à l'utiliser pour des actes importants en raison de la barrière de la langue.

Kim a un smartphone mais elle n'a pas encore accès à internet chez elle.

## Ses besoins & freins

Elle est en demande d'accompagnement, elle a besoin qu'on lui consacre du temps. Maîtrisant mal le français, elle est friande de tout élément de facilitation (traduction, pictogrammes, photos des pièces justificatives). Pendant longtemps elle hésitera à valider seule une démarche en ligne.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d'orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

Lui fournir un accompagnement personnalisé sur la démarche et la guider vers les services en ligne lui faisant gagner du temps.

### Moyens

Accompagnement sur RDV, recensement des agents parlant des langues étrangères, brochures traduites, pas à pas visuels, partenariat avec des associations ou des médiateurs sociaux, applications, version du site en langage simplifié, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

Lui donner une vision globale sur le processus qu'elle devra suivre pour sa demande.

Lui montrer comment faire, remplir avec elle les formulaires, y compris ceux disponibles en ligne et lui laisser une trace visuelle du parcours réalisé ensemble.

Lui fournir des brochures explicatives adaptées, noter par écrit avec des mots simples et des schémas les informations importantes pour lui donner le temps de se les approprier, voire de les réétudier avec les personnes qui l'aident.

Dans le cadre d'un contact téléphonique, lui proposer, si possible, un accompagnement sur rdv et l'inviter à se faire accompagner, lui suggérer de se faire aider par un médiateur social, lui en communiquer les coordonnées si possible.

# 1 LE RECONNAITRE

## Joseph Admin-phobique



32 ans  
Marié  
Sans enfant  
Salaire 2500€/mois

“ L’administration, pour moi, c’est le cauchemar ! Moins je les vois mieux je me porte. ”

Comme il le dit lui-même, il est un peu “rebelle”. On le repère à son franc-parler et sa tendance à couper la parole lorsqu’il est pressé. Il hausse parfois le ton, ou, à l’inverse, il est absent, n’écoute pas, et a oublié ses papiers.

Il prend ses décisions de manière intuitive, voire impulsive. Naturellement impatient, il peut s’énervé encore plus rapidement lorsqu’il est mis dans une situation d’urgence ou en porte à faux.

### Scénario usager

Joseph a oublié une échéance pour une démarche administrative et n’a pas répondu, ne s’est pas manifesté à l’administration dans les temps. Il s’est déplacé au guichet pour résoudre la situation immédiatement. N’a pas forcément tous les éléments avec lui. Il souhaite discuter avec un agent pour s’assurer qu’il n’aura pas de pénalités, sera bien inscrit, ne sera pas désinscrit, sa demande sera prise en compte. Il veut partir avec une réponse ferme de la part de l’administration sur sa situation.

# 2 LE CONNAITRE

Sait ?	Administration		Numérique
Veut ?	Administration		
Peut ?	Administration		

## Son profil

Pour Joseph, l’administration est lente et complexe. Les formulaires, l’aspect protocolaire, les échéances, le langage administratif : tout cela le rebute. “J’ai l’impression qu’on ne va jamais droit au but”. D’ailleurs, il fait faire aux autres dès qu’il le peut. Réactif et émotif, il peut s’emporter, voire devenir agressif.

## Ses usages

### Les administrations

Joseph a le sentiment d’être un numéro parmi d’autres et que les services publics ne font rien pour lui faciliter la vie.

Il aimerait pouvoir se passer de tout cela, « que ses démarches se fassent toutes seules ».

Réfractaire à l’administration, il ne fait aucun effort. Il ne cherche ni à connaître ses droits ni à apprendre à faire. Il relève rarement son courrier. Il s’y prend à la dernière minute et même souvent hors délais.

### Ses besoins & freins

Il cherche à en faire le moins possible, il veut que l’on fasse et se souvienne à sa place. La promesse de délégation ou l’automatisation des démarches est un levier fort pour lui. Il souhaite avoir le moins de relations possibles avec l’administration. Il n’investira pas de temps, seul, à comprendre une démarche en ligne.

### Le numérique

Joseph a un usage standard : ni expert, ni perdu. Il envoie des emails, des pièces jointes, fait des recherches.

Il est autonome pour les fonctionnalités de base. Ses recherches n’aboutissent pas toujours (pas les bons mots-clés, etc.)

Plus à l’aise pour échanger à l’oral, il préfère les interactions directes. Il est peu motivé par les démarches en ligne sauf si elles gèrent tout à sa place.

Joseph est équipé simplement et moyennement connecté.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d’orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

L’orienter vers le numérique dès lors que l’offre de service permet de tout automatiser et de le guider pas à pas.

### Moyens

Services numériques disponibles (compte personnel, suivi de dossier en ligne), tutoriels simples, système d’alerte et de rappel d’échéances par sms, applications avec notifications, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

L’écouter attentivement, reformuler et traiter sa demande. Lui exposer les faits de façon directe. Lui préciser des échéances claires.

Le diriger vers des services en ligne pertinents qui permettent d’automatiser ses démarches. L’aider à créer son compte, à mettre en place des alertes, lui montrer comment trouver des informations sur le site en le faisant avec lui.

L’inciter à garder des traces visuelles de ses documents dématérialisés, mots de passe, etc.

Personnaliser et humaniser la relation avec si possible un suivi dans le temps.

# 1 LE RECONNAITRE

# Marc

Anti-numérique

55 ans  
Marié  
2 enfants  
Indépendant  
3500€/mois

Ses décisions sont prises de façon assez réfléchie et murie. Il a appris à s'organiser avec le temps. En situation d'urgence, il se laisse parfois submerger par ses émotions.

### Scénario usager

Marc a plusieurs questions à régler avec l'administration et s'est déplacé au guichet pour obtenir des réponses. Il vient avec les papiers mais ne les a pas tous classés par sujet. Il est inquiet car certains éléments sont +/- pressés. Il expose toutes ses demandes dès le pré-accueil. Il souhaite être compris et avoir une réponse personnalisée pour partir rassuré et avoir réglé ou pouvoir régler ses affaires. Son enjeu est de lui permettre de tout résoudre par une entrevue physique.



“ *Moi je préfère les interactions humaines... il n'y a que ça de vrai. J'utilise internet le moins possible.* ”

Marc est plus du genre à lire un journal ou un magazine qu'à pianoter sur son smartphone. Il parle avec les autres usagers en attendant son tour.

# 2 LE CONNAITRE

Sait ?	Administration		Numérique
Veut ?			
Peut ?			

## Son profil

Marc accorde de l'importance aux relations humaines. "Je vis avec mon temps, j'ai un PC... mais internet, disons que je ne suis ni croyant ni pratiquant". Il l'utilise au travail mais c'est une contrainte. Il se déconnecte souvent pour être plus présent aux autres. Il veut être reconnu en tant qu'individu ; lorsqu'il n'est pas considéré, il peut se braquer.

## Ses usages

### Les administrations

Avec l'expérience, Marc a appris à faire sinon il demande à son entourage.

Sans être un expert, il connaît suffisamment les services publics pour faire ses démarches en toute autonomie.

Motivé à l'idée de bien faire, il cherche des confirmations auprès des agents.

### Le numérique

Bien qu'équipé, il résiste au numérique qui n'a que peu sa place dans sa vie. Il ne veut pas en être dépendant.

Le plus souvent, il manque de confiance dans les systèmes informatiques pour faire en ligne.

Il refuse d'utiliser systématiquement internet car il préfère avoir une réponse directe et personnalisée en se déplaçant ou en appelant un conseiller.

Il a accès à internet mais faute d'usage rien n'est prêt (mots de passe et identifiants oubliés, pas de cartouches d'imprimante, logiciels obsolètes).

## Ses besoins & freins

Il est en attente d'une relation humaine et personnalisée. Le numérique n'est ni un réflexe, ni un besoin, il n'ira que s'il n'y a pas d'alternative.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d'orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

Eviter de l'orienter vers le numérique. S'il y a obligation, valoriser les fonctionnalités qui permettent de garder un lien humain.

### Moyens

Services numériques simples et personnalisés (compte personnel, suivi de dossier en ligne, rappel des contacts), prise de rdv en ligne, hotline, tchat, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

Pour éviter de le braquer, créer une relation de confiance et répondre à sa demande initiale.

Lui présenter les démarches en ligne sans insister. Lui expliquer qu'elles facilitent le travail des agents (si possible). Ne pas essayer de le convertir à tout prix.

S'il est d'accord, lui montrer le fonctionnement du service en ligne, l'aider à créer son compte.

Lui rappeler qu'il pourra toujours contacter un agent en cas de besoin, par téléphone, email, tchat.

# 1 LA RECONNAITRE

# Myriam

Empêchée

39 ans  
Célibataire  
Assistante  
1450€/mois



“ L'amélioration des services numériques m'aide à être plus autonome... Ca reste parfois difficile. ”

Son handicap n'est pas toujours visible, elle est souvent accompagnée d'un proche ou d'un aidant. Elle a un contact humain et décomplexé. Elle est sociable et sympathique mais à force d'échanges avec l'administration, elle peut donner des signes de lassitude. Elle a souvent des questions très précises sur sa situation.

Myriam est bien entourée, elle prend conseil auprès de ses proches ou d'aidants. Bien que courageuse, elle traverse souvent des moments difficiles. Son handicap lui impose une organisation et un emploi du temps très stricts.

### Scénario usager

Myriam doit renouveler son aide, mais certaines conditions viennent de changer. Elle ne sait pas quel impact cela aura pour elle. N'ayant pas compris toutes les explications, elle contacte un agent. Elle voudrait aussi avoir de la visibilité sur les délais car sa situation financière est précaire.

# 2 LA CONNAITRE

Sait ?



Veut ?



Peut ?



## Son profil

Souffrant d'un handicap, Myriam est combative. Elle compte sur son entourage mais préférerait ne pas en être dépendante. "J'aime me sentir comme les autres... mais aussi que l'on prenne en compte ma différence". Elle apprécie la collaboration et les interactions. Sensible, elle est aussi affectée par les difficultés de ses aidants.

## Ses usages

### Les administrations

Pour Myriam le lien à l'administration est vital.

L'initiation a été difficile, elle a dû devenir experte pour comprendre les spécificités de sa situation.

Chaque nouvelle démarche nécessite de nombreux échanges pour obtenir des réponses adaptées à son cas particulier.

Elle a des contraintes d'accès physiques et/ou cognitives qui s'accompagnent souvent de difficultés financières et/ou sociales pénalisantes.

### Le numérique

D'une manière générale, le numérique représente une promesse de décloisonnement, mais il est parfois inadapté à son handicap. Elle est en attente de progrès.

Elle se tient au courant des services et technologies dédiées à son handicap.

Elle est en demande du numérique qui lui permet de contourner ses difficultés (ex : déplacement), d'être autonome et de masquer sa différence.

Malheureusement l'accès au numérique n'est pas toujours simple. Cela peut nécessiter des dépenses mais aussi des efforts d'apprentissage de sa part.

## Ses besoins & freins

Elle recherche l'autonomie et attend beaucoup du numérique. Les services internet ne sont pas toujours adaptés à son handicap, elle aimerait que les services publics numériques soient exemplaires en la matière. Elle a besoin de savoir qu'un contact humain reste possible, notamment à distance. Les qualités d'écoute, d'empathie et de réconfort la rassurent.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d'orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

Ne l'orienter vers le numérique que si les services sont adaptés sinon, prévoir un parcours attentionné spécifique.

### Moyens

Services numériques adaptés (ergonomie, démarches particulières), solutions dédiées à son handicap, démarches en langage simplifié, prise en charge personnalisée (interlocuteurs dédiés, rendez-vous à domicile,...), formation des agents, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

Selon le handicap, l'orienter vers les services numériques adaptés et/ou les sources d'informations spécifiques à sa demande.

L'aider dans la prise en main des outils et lui proposer les différentes solutions d'accompagnement mises à sa disposition.

S'il y a des aidants, les associer aux démonstrations sans la déresponsabiliser. Maintenir le contact avec elle et éviter de ne s'adresser qu'aux personnes qui l'accompagnent.

# 1 LE RECONNAITRE

# Robert

Précaire

47 ans  
Marié  
4 enfants  
Intérimaire  
1350€/mois



“ On a déjà du mal à joindre les deux bouts... alors on n'est pas très équipé pour aller sur internet. ”

Robert est assez direct mais il n'expose pas toujours facilement, par fierté, ses difficultés. Contraint dans ses déplacements, il a regroupé ses démarches. Il est parfois accompagné d'une personne "ressource".

Robert a des inquiétudes liées à la précarité de son foyer. En tant qu'usager de nombreuses administrations, il a organisé ses démarches en fonction de son éloignement. Ses décisions sont prises avec bon sens.

Scénario usager

Robert souhaite mettre à jour sa situation et récupérer des documents. Il n'a pas de connexion ni de quoi stocker des données. Il vient avec l'ensemble de ses papiers et explique sa situation. Il a besoin de transmettre à ses employeurs, bailleurs... pour bénéficier et/ou ne pas perdre ses droits, son aide, etc. selon l'urgence.

# 2 LE CONNAITRE

Sait ?



Veut ?



Peut ?



## Son profil

Robert, par habitude, se débrouille. Mais il ressent de plus en plus de difficultés liées à sa précarité et/ou son isolement. Il se sent décroché ; il aurait pourtant besoin d'un accès plus facile aux services et aux aides publiques.

## Ses usages

### Les administrations

Robert est usager de nombreux services publics. Les moyens peuvent lui manquer pour y accéder. Il se fait parfois aider ou délègue à un tiers (assistante sociale, association).

Il connaît le fonctionnement des administrations, en revanche il ignore que des services sont disponibles sur internet.

En demande du soutien des administrations, il fait les démarches nécessaires et anticipe les échéances.

Les ressources et les moyens d'accès lui manquent souvent pour exercer tous ses droits.

### Le numérique

Robert est déconnecté, faute d'équipements et par manque d'expérience, il n'est pas confiant dans ses aptitudes.

A part les sms et les emails, Robert n'est pas à l'aise avec les technologies (réseaux, applications...).

Même s'il craint de faire des erreurs, il voit internet comme une opportunité qui lui donnerait un accès simplifié à plus de services.

Son vieux matériel ne l'aide pas à se « connecter », il n'a pas toujours d'imprimante. Dans certains cas il n'a qu'un téléphone portable.

## Ses besoins & freins

Il espère que le numérique va lui éviter des déplacements et lui offrir plus de services. Il n'a pas tous les moyens ni les informations pour se connecter. Sa situation précaire le pousse à favoriser les relations humaines qui le rassurent et lui permettent de trouver des solutions spécifiques.

# 3 L'ACCOMPAGNER

## Stratégie et moyens numériques

Quelle stratégie d'orientation vers le numérique pour ce persona ? Quels sont les outils actuels et à venir pour soutenir cette stratégie ? Pour répondre à ses besoins ?

### Stratégie

Prévoir un parcours attentionné et lui donner les moyens d'accéder au numérique.

### Moyens

Services numériques ne nécessitant pas de matériel sophistiqué, bornes, PC et imprimantes en libre accès, partenariat avec des tiers (maisons de services au public, assistante sociale, espaces de médiation numérique), suivi personnalisé sur RDV, etc.

## Consignes aux agents

Comment accompagner ce persona vers le numérique ? Quels arguments employer ?

Traiter les demandes pour lesquelles il a fait un effort important pour se déplacer.

Lui présenter les services numériques auxquels il peut accéder facilement et qui lui permettent de faire ses démarches à distance. Lui indiquer les cas spécifiques, qui nécessiteront toujours de contacter un agent (urgence, dérogation).

L'interroger sur les moyens matériels dont il dispose. L'informer des outils informatiques mis à sa disposition sur place ou dans des lieux tiers. L'orienter éventuellement vers les organismes locaux (maisons de services au public, assistante sociale, espaces de médiation numérique) pour lui éviter des déplacements.