

## Personae

### Qu'est-ce qu'un persona ?

Un persona est un personnage fictif mais réaliste, représentant un utilisateur particulier, qu'on utilise pour concevoir l'interface utilisateur d'une solution logicielle. Les personae servent à construire et proposer une offre adaptée aux besoins.

### Avantage des personae

Les personae offrent une référence permanente à une cible humaine concrète et permettent aux équipes de conception de rester focalisées sur les besoins, motivations et objectifs des utilisateurs finaux. En bref, à ne pas oublier à qui s'adresse la solution !

Avec les personae, il est plus facile d'intégrer l'utilisateur final dans les réflexions : "Est-ce que notre solution réglerait le problème d'Isabelle ? Que penserait Alain de cette fonctionnalité ?" ...

Ce centrage sur des utilisateurs quasi réels contribue à développer une culture client à part entière et facilite la communication entre les équipes. Seuls les critères changent pour s'adapter aux particularités du domaine visé par l'application.

Les bénéfices sont importants :

- élaboration d'un parcours optimisé,
- ciblage pointu par une connaissance fine de l'utilisateur cible,
- meilleure expérience utilisateur (UX pour *User eXperience*).

### Limites et faiblesses

L'efficacité des personae dépend de leur pertinence et de leur précision. Un profil trop vague ou peu représentatif ne va pas beaucoup servir la conception de l'IHM. Pire, il peut conduire les équipes de conception à prendre de mauvaises décisions.

### Description d'un persona

**Un persona doit être nommé.** Les équipes évoquent Manon, Eva, Chloé, Léo, Raphaël, Arthur... Elles les considèrent comme de vrais femmes et hommes, ce qui donne plus de force à la prise en compte des cibles dans les projets. Cela est renforcé si l'on donne un visage au persona (photographie ou image).

Le profil d'un persona est complété par :

- des informations descriptives : prénom, nom, âge, sexe, lieu de résidence, occupation...
- des éléments de motivation avec les buts vis-à-vis du produit ou service,
- des éléments de comportement comme des habitudes de navigation sur un site web, d'utilisation d'une application connue ...

Ces caractéristiques sont reprises dans des fiches synthétiques.

### Bonnes pratiques

Utiliser une photo neutre mais qui génère de l'empathie.

Imaginer des données qui soient réalistes.

Mettre l'accent sur les objectifs, les motivations et les besoins de chaque persona.

Utiliser des scénarios et des contextes concrets.

### Mauvaises pratiques

Utiliser des clichés ou des stéréotypes.

Utiliser le nom et/ou la photo d'une célébrité.

Prendre un ton humoristique.

Tomber dans la caricature.