



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Ecouter ses usagers Atelier – Création de Personae

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

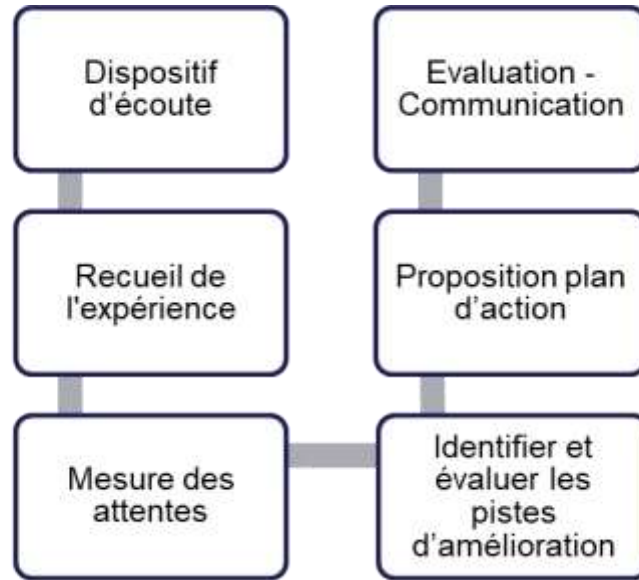
Janvier 2021

1. Introduction



Pourquoi écouter ses usagers ?

Les engagements Services Publics + ont pour finalité de rendre les services publics plus proches, plus simples et plus efficaces.



L'écoute désigne l'ensemble des dispositifs permettant de capter la voix des usagers.

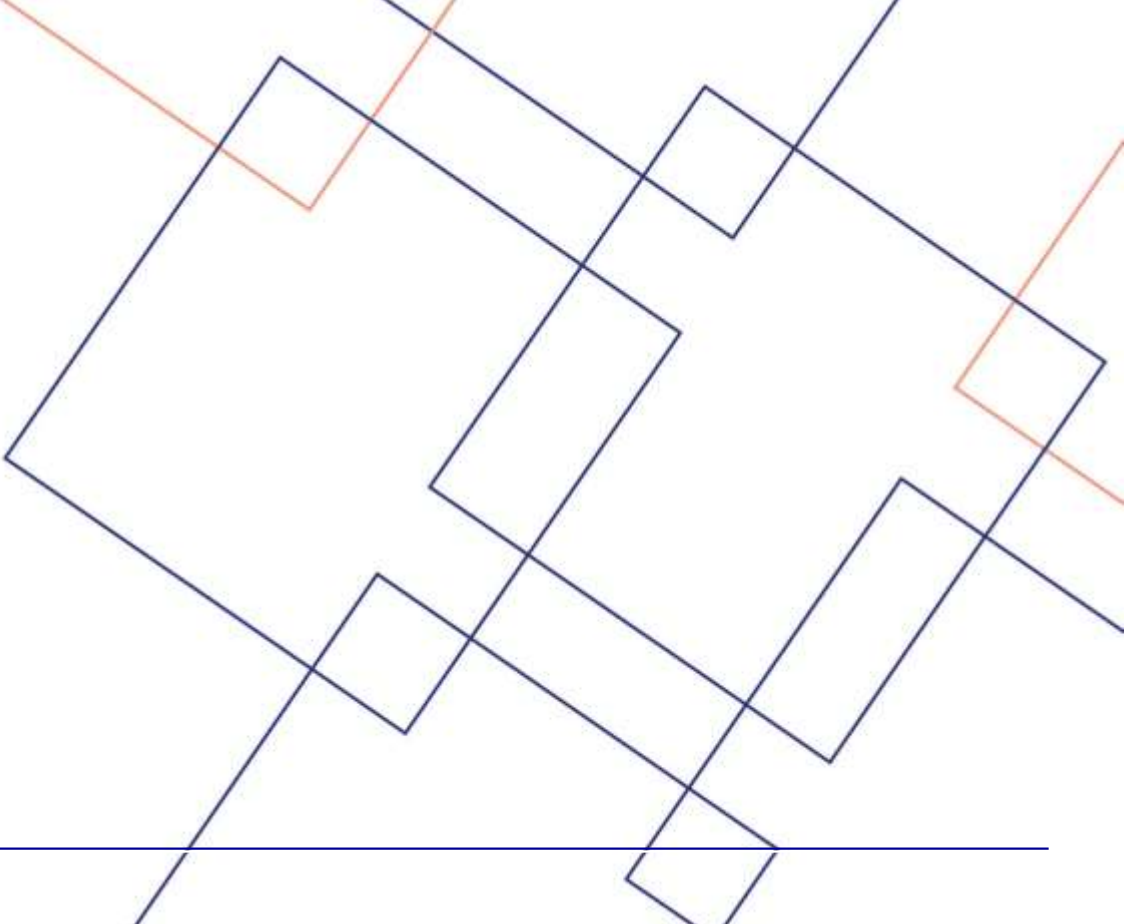
Définition



D'après vous qu'est ce qu'un persona ?

Un **persona** est un archétype représentant un groupe de personnes ayant des motivations ou comportements proches. Ils vont permettre de mieux déterminer ce que les usagers attendent du service.

2. Objectifs et principes clés



Objectif de l'atelier



Faire parler les usagers afin de pouvoir se projeter plus facilement

Le personae va permettre de :

- **Synthétiser** les idées qui émergent lors des observations ou des entretiens
- **Communiquer** sur la vision des usagers au sein du service public
- **Générer** de l'empathie pour les usagers

Séquence 1 : Recherche

Brainstorming



Faire ressortir toutes les idées

Les idées et attentes que les usagers ont de votre service public ont un jour ou l'autre interpellé votre esprit au cours d'un(e) :

- Entretien
- Observation directe
- Enquête
- Focus group
- Presse

Séquence 2 : Analyse

Etudier - Comprendre



L'analyse des idées doit permettre d'aboutir à une classification des idées

Il est temps d'ordonner toutes ses idées :

- Identifier des comportements similaires
- Créer une échelle de variables
- Discuter de l'importance de ces variables

puis

- Créer une ou plusieurs personnalités en assemblant des comportements

Séquence 3 : Modélisation

Personae



C'est le moment de rendre votre personae réel

Afin que le personae soit plus facile à comprendre et à faire parler au nom d'un groupe, il est important de le rendre concret :

- Définir une identité : âge, nom, prénom, métier, enfant, ...
- Dessinez le !

puis

- Ecrire un récit à la troisième personne afin de mieux appréhender sa situation, son environnement, ...
- Réécrire ce même récit à la première personne afin d'évaluer la pertinence et la réalisation de sa vie (passion, interaction, comportement, ...)

Exemple de fiche personae

Personae dessiné

Citation représentative de l'utilisateur

Ancres numériques: ○○○○
Expérience digitale: ○○○○
Fréquence d'usage: ○○○○

Raconter une histoire

Buts clés

-
-
-
-
-

Personnalité

-
-
-
-

3. Synthèse et bilan



Merci pour votre participation !

