



Les personas, des compagnons de programmation : focus sur un outil de conception

Aujourd'hui, nous souhaitons parler d'un outil d'aide à la conception un peu particulier, celui des **personas**. Originellement conceptualisé pour aider au processus de conception d'interfaces, cet outil est désormais utilisé dans plusieurs domaines. Faisons donc un focus sur leur utilisation possible en programmation architecturale, où l'utilisateur est placé au centre des réflexions. Ce, afin de concevoir un programme en cohérence avec ses besoins.

Un persona, c'est quoi ?

Un persona est une **représentation fictive** mais **réaliste** d'un utilisateur type. Il est créé à partir d'une collecte de données sur des utilisateurs réels. Ces profils synthétisent les **caractéristiques**, **besoins** et **comportements principaux** de chaque groupe d'utilisateurs cibles.

L'utilisation de ces personas comme outil d'aide à la conception permet une approche constamment centrée sur l'utilisateur. Cela permet de tester différents scénarios selon les usages et l'agencement des espaces. Les personas servent également de support efficace à la communication, que ce soit en interne ou avec des représentants des utilisateurs réels du projet.

L'origine du concept

Le concept des personas a été popularisé par **Alan Cooper** dans les années 1990. Connu comme un pionnier de l'interface utilisateur et du design d'interaction, Cooper a introduit les personas pour aider les designers à :

- **Humaniser le processus de conception**
- **Créer des logiciels plus centrés sur les utilisateurs.**

Si ce terme est principalement utilisé en **UX Design**, cette méthode a depuis été adoptée dans divers domaines, pour mieux comprendre et répondre aux besoins des utilisateurs finaux.

Créer et utiliser des personas : mode d'emploi

Si la méthode peut paraître assez simpliste, il y a plusieurs pré-requis à suivre pour que les personas créés soient pertinents et pour limiter les biais :

1. **Collecte des données.** Entretiens, questionnaires, observations...plus les données récoltées seront riches, plus les personas créés seront pertinents.
2. **Analyse.** Repérez les variables importantes au projet dans les données récoltées, puis les

motifs et les thèmes récurrents. Les utilisateurs ont souvent plus de points communs qu'on ne le pense !

3. **Création des personas.** C'est l'étape qui demande le plus de mise en récit ! Pour que les données prennent vie au travers d'un persona crédible, on projette à partir des informations récoltées des comportements, motivations, frustrations, devises, ... Si vous le souhaitez, donnez-leur un nom, un avatar, quelques détails personnels, sachant que le focus est bien sûr les caractéristiques comportementales, l'idée n'est pas de tomber dans le stéréotypage ! Cette étape de scénarisation est importante, car c'est le caractère « humain » du persona qui va permettre la projection empathique.
4. **Hiérarchisation des profils.** Il s'agit de catégoriser les personas. Entre les personas primaires, pour lesquels l'objectif est que tous leurs besoins soient satisfaits ; les personas secondaires, qui peuvent avoir des besoins propres non satisfaits tant qu'ils ont des besoins communs avec les primaires ; les personas négatifs, qui vont mettre en lumière les points faibles et permettre d'anticiper des frustrations... tout est question de hiérarchisation pour cibler au mieux les usagers concernés.
5. **Utilisation.** Intégrez ces personas dans chaque étape de la conception. Ils deviennent vos alliés pour tester, évaluer et ajuster les propositions. Faire valider et corriger les personas par les utilisateurs est également un bon moyen de récolter de nouvelles données à intégrer par la suite, les personas sont ajustés pour permettre une synthèse au plus proche des besoins réels.

Personas en action : impact sur la programmation architecturale

Pour nous programmistes, ces avatars peuvent être utiles à différentes phases de la programmation :

- **Support de concertation.** Une première ébauche de personas, ou même la co-crédation de personas avec les utilisateurs, peut permettre de faire ressortir des informations sur les rapports sensibles et plus personnels à l'espace qui ne sont pas forcément évoqués durant les entretiens. Les présenter pour susciter des réactions et discussions entre les participants, puis les mettre à jour par la suite permet de disposer d'un outil optimisé pour la suite de l'étude.
- **Mise en récit.** Avec des personas, l'avantage est de créer des scénarios d'usage, pour simuler comment différents utilisateurs interagiraient avec l'espace projeté. Utile pour se projeter dans différents scénarios de faisabilité !
- **Analyse des propositions.** Les personas aident à évaluer les scénarios, optimiser les flux, mettre en lumière les conflits d'usage potentiels, autant d'éléments qui permettent une approche de l'analyse multi-critères centrée sur l'utilisateur.

Les personas sont donc un outil d'aide à la conception à la fois **synthétique** et **efficace**. Et qui peuvent servir de base pour mobiliser différentes méthodes de recueil de données, de communication ou d'analyse de scénarios, en passant par la mise en récit notamment.

La création de personas pertinents n'est cependant pas une simple affaire ! Elle doit être rigoureusement sourcée à partir d'une collecte de données quantitatives et qualitatives importante, sous peine de se retrouver avec des personas stéréotypés ou ne correspondant pas aux réels besoins des usagers. Ce qui peut amener, in fine, à une mauvaise conception du programme. D'où l'intérêt de dédier le temps nécessaire aux entretiens avec les différents usagers et à la synthèse des besoins. Ce qui, vous le savez, nous tient particulièrement à cœur chez Florès !

R.P.