

Utiliser les personae



Fiches méthodes & outils dans l'accompagnement des porteurs de projet du Fonds de dotation Paris 2024 à l'évaluation d'impact

Dans le cadre du dispositif d'accompagnement des porteurs de projet du Fonds de dotation Paris 2024, un accompagnement dédié sur la mesure d'impact est proposé.

Pour votre organisation, les objectifs sont les suivants :

- Apporter des éléments de connaissance sur les impacts de vos projets
- Communiquer en interne et en externe
- Améliorer vos projets
- Essaimer

Pour Paris 2024, les évaluations d'impact permettront de :

- Contribuer à l'évaluation de la stratégie Impact & Héritage
- Apporter de la lisibilité sur la valeur ajoutée de vos projets
- Léguer un héritage méthodologique

Différents niveaux d'accompagnement sont proposés concernant la mesure d'impact :



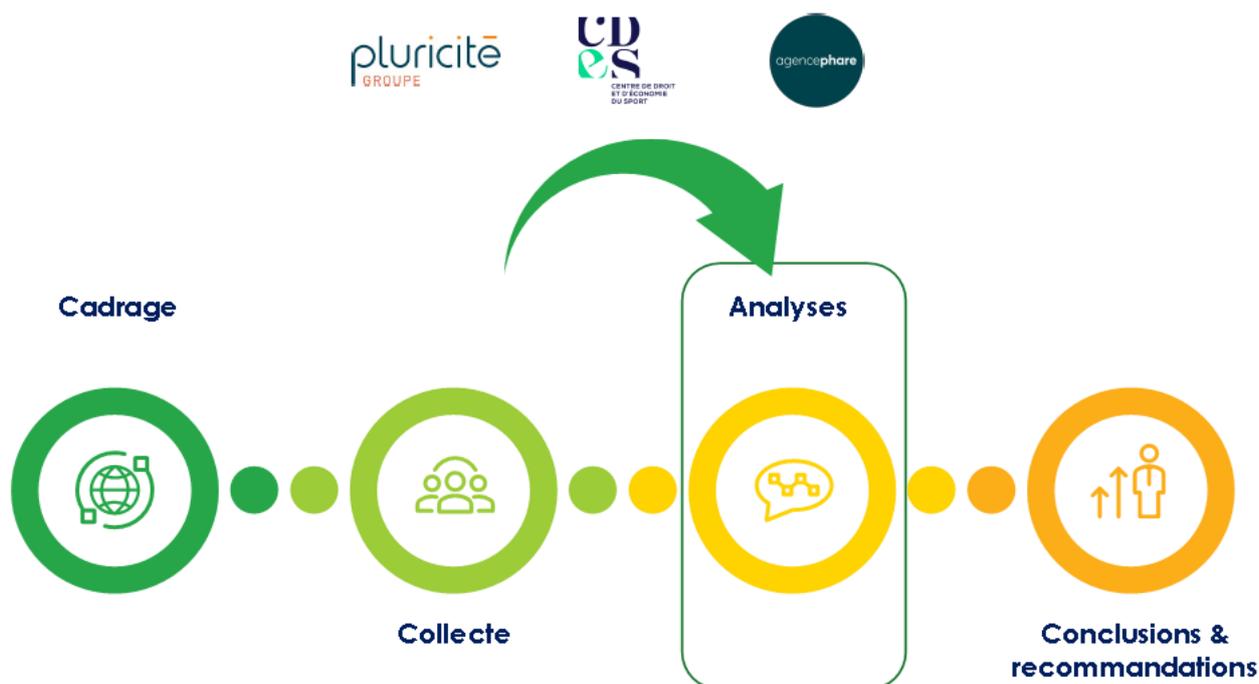
Les documents d'application s'inscrivent dans une logique d'outillage, visant à sécuriser les démarches d'évaluation d'impact des porteurs de projet à travers des vade-mecum portant sur les méthodes d'évaluation et les étapes et les outils à mettre en place. Avec ces documents, il s'agit de favoriser l'acquisition des notions clefs, la compréhension des tenants et aboutissants de la mesure d'impact et l'appropriation de solutions concrètes pour engager le travail, l'organiser – le baliser.

Retrouvez les documents d'application sur les sujets suivants :

Fiches outils	Fiches processus
<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Organiser un benchmark ⊗ Conduire des entretiens ⊗ Conduire une étude de cas ⊗ Utiliser la facilitation graphique ⊗ Utiliser l'infographie ⊗ Utiliser la datavisualisation ⊗ Utiliser les personae ⊗ Animer un focus groups évaluatif ⊗ Utiliser l'observation participante ⊗ Mobiliser la méthode des scénarios ⊗ Elaborer un référentiel d'évaluation ⊗ Construire un diagramme logique d'impact ⊗ Mener des enquêtes bénéficiaires ⊗ Utiliser l'économétrie 	<ul style="list-style-type: none"> ⊗ Bâtir un protocole d'évaluation ⊗ Formuler ses questions évaluatives ⊗ Opter pour l'évaluation participative ⊗ Vérifier l'évaluabilité du projet ⊗ Formuler des recommandations ⊗ Communiquer et rendre utile la démarche ⊗ Faire un contrôle qualité de son rapport

Retrouvez les documents d'application et d'autres outils sur la plateforme :

<https://accompagnementimpact2024.org/>



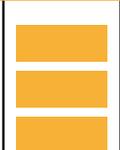
1 L'essentiel, en un coup d'œil



Les personae, c'est quoi ?

Méthode analytique et prospective permettant d'appréhender les comportements d'utilisateurs ou de bénéficiaires d'un projet, d'un dispositif ou d'une politique publique, d'analyser leurs besoins et enjeux et de concevoir un projet/un dispositif adapté à des situations inobservables en temps réels (prédiction des usages).

Niveau de complexité de l'outil !

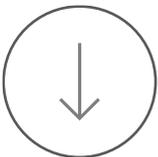
		COMPLEXE	L'outil / la méthode nécessite un niveau d'expertise et d'expérience relativement important et suppose un fort engagement de ressources (en temps, etc.).
		ELABORÉ	L'outil / la méthode requiert un niveau d'expertise et d'expérience élevé qui pourra être compensé par un fort niveau d'engagement.
		INTERMÉ-DIAIRE	L'outil / la méthode implique une relative exigence technique et implique un engagement de ressources (temps passé...) assez raisonnables.
		ACCESSIBLE	L'outil / la méthode peut se mettre en place relativement facilement, sans appeler un niveau d'expertise et / ou d'expérience dédié.





Atouts

- Permet de se mettre facilement à la place des bénéficiaires ciblés par le dispositif
- Permet de synthétiser en un coup d'œil les grands profils types de bénéficiaires



Limites

- La qualité des personas dépend de la créativité et de la rhétorique des concepteurs ;
- Une méthode non scientifique, ce qui soulève des questions en termes de « validité » et robustesse des personas conçus (construction fictive, non reproductible, variant d'un rédacteur à l'autre) ;
- Nécessite une très bonne connaissance des profils de bénéficiaires, usagers ou partenaires d'un dispositif/projet ;
- Le temps de préparation ne doit pas être négligé. Si la préparation n'est pas réalisée de manière rigoureuse et que les personas sont mal compris, les conséquences peuvent conduire à des décisions erronées



2 Définition => c'est quoi un persona ?



2.1 Définition et approche

Le terme « persona » (persona au pluriel) vient du latin « personare », qui signifie « parler à travers ». Dans le théâtre ancien, il désignait le masque arboré par les acteurs pour adopter l'apparence du personnage et porter la voix lors d'une représentation. Mise en avant dans le domaine de la psychologie dans les années 1980, la notion de persona se réfère au masque sous lequel se dissimule tout individu, pour se plier aux exigences sociales. Reprise dans les années 2000 par le marketing, la méthode des personae est une façon de représenter un « modèle d'utilisateur » ou « utilisateur type », pour faciliter la compréhension – et la prise en compte - de profils et comportements d'une variété de consommateurs.

« Les persona ne sont pas des personnes réelles, mais ils les représentent au cours du processus de conception. Ils sont des archétypes hypothétiques d'utilisateurs réels. Bien qu'ils soient imaginaires, ils sont élaborés avec rigueur et précision. » Cooper, 1999, p. 124

On peut distinguer trois utilisations différentes¹ des personae à travers les disciplines :

- **Les persona comme modèle d'usagers** : représentation détaillée d'un exemple d'usagers, créés par les équipes projet pour faciliter sa compréhension des buts, motivations et comportements des personnes qui utiliseront le service à l'étude ;
- **Les persona en tant qu'outil de communication**, rassemblent les équipes autour d'une vision partagée de l'identité des utilisateurs pour lesquels ils conçoivent, et de ce qu'ils veulent. Cette utilisation des persona permet de communiquer les besoins des utilisateurs et de maintenir une attention constante sur l'utilisateur dans les efforts de conception collaborative ;
- **Les persona en tant qu'outils d'aide à la décision et à la prospective** : ils sont alors utilisés pour guider les décisions sur les caractéristiques d'un projet/ d'un service/ d'un produit. Ils s'appuient sur la capacité des équipes à construire, à partir d'informations partielles sur des personnes, des profils cohérents, de les imaginer évoluer dans des cadres et des situations différentes.

¹ Corinne Bornet, Eric Brangier, « La méthode des personae : principes, intérêts et limites » dans Bulletin de Psychologie 2013/2 (Numéro 524), p.117



2.2 Les personae dans l'évaluation d'impact

L'évaluation utilise ce procédé en schématisant le profil de bénéficiaires d'une politique publique, d'un dispositif ou d'un projet, afin de mieux comprendre les différents comportements qui peuvent exister par rapport à un dispositif, et les enjeux afférents. La méthode des personae permet de dresser des portraits-robots des différents segments des bénéficiaires d'une politique publique ou d'un dispositif, de personnifier une population de bénéficiaires, de rendre "humains" des chiffres et donc de ramener, au sein de l'équipe projet et de décisions, la place de l'utilisateur et du bénéficiaire.

- **Un outil représentant les multiples lectures d'un projet, dispositif ou d'une politique publique, et aiguiller la prise de décision en vue d'une transformation**

C'est un outil pour représenter la réalité et pour aider à la prise de décision. Les personae informent de façon synthétique financeurs, commanditaires de l'évaluation, pilotes d'un dispositif ou toute autre partie prenante des cibles qu'ils touchent. Il s'agit d'un outil de compréhension, représentation et de simplification de la réalité. Lorsqu'on utilise la méthode des personae, on peut s'intéresser notamment : au parcours du bénéficiaire, à ses motivations, aux freins périphériques rencontrés, à ses compétences... Cette méthode s'apparente fortement aux principes portés par le design thinking, en termes de place et de prise en compte des usagers.

- **Une méthode créative et participative pour étudier des « situations » et envisager le changement**

Un outil favorisant l'idéation. Ce sont des « instruments cognitifs » pour penser des situations et guider des décisions en matière de conception et d'ajustements de projet/ de dispositif. La méthode des personae permet d'amplifier les représentations qu'ont les équipes projet des usagers/ bénéficiaires dudit projet, ils deviennent support de conception et de penser pour les équipes les mobilisant.

- **Une méthodologie prospective, permettant l'anticipation des enjeux et besoins**

L'utilisation des personae d'usagers ou bénéficiaires (qui éventuellement n'existent pas encore) et la prédiction de leurs comportements et, permettent de concevoir un projet/un dispositif adaptés à des situations inobservables en temps réels. La méthode des personae favorise l'anticipation et l'innovation.

+ Cinq grands types de bénéficiaires du projet, pour guider l'analyse

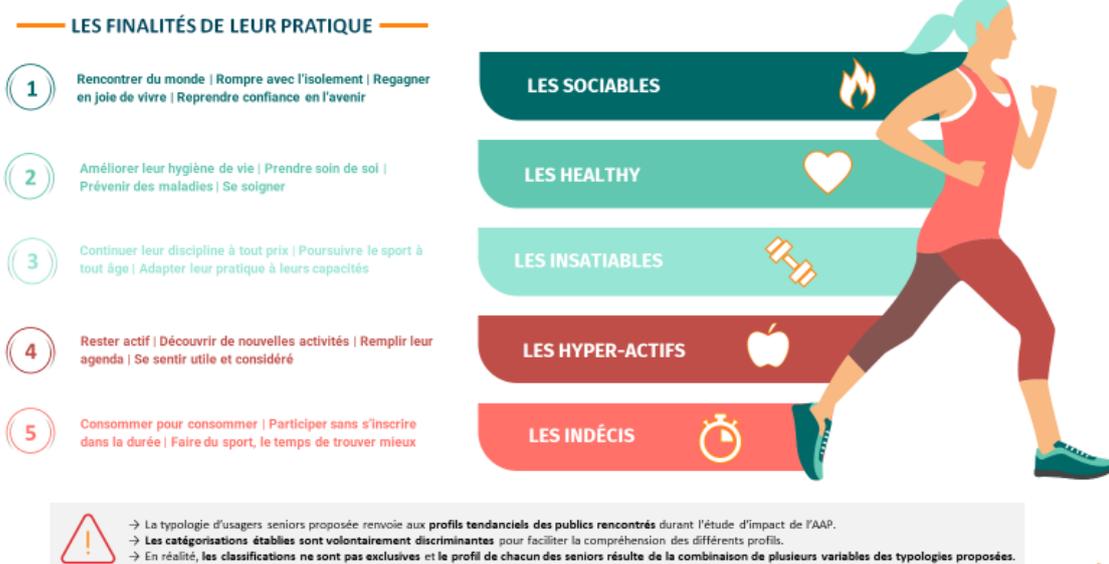


Figure 1 - Issu d'une évaluation menée par Emoha groupe Pluricité pour la Ville de Paris



3 Dans quel cas réaliser les personae ?



3.1 Pourquoi ?!

La méthode des persona est principalement utilisée :

- **Pour capter l'attention en respectant le fonctionnement du cerveau**

La méthode identifie des « situations caractéristiques », transposables dans contexte futur et pouvant nourrir des scénarios. Le principe n'est pas de prévoir précisément les usages et utilisations du projet, mais d'envisager les différentes formes que pourront prendre ces usages, en fonction des caractéristiques des différents utilisateurs et bénéficiaires. La mobilisation de persona permet d'anticiper, d'adapter, de développer / de construire différentes situations de mobilisation d'un projet ou dispositif en cours d'élaboration, et d'adapter ce dernier. Ils constituent une réponse dans le cas où la diversité, la disparité ou la volatilité des profils ne permet pas un accès direct à des connaissances robustes et stabilisées sur les comportements futurs des bénéficiaires ciblés par le projet. Ici, concevoir un projet adapté à un persona, permettent de satisfaire l'ensemble des bénéficiaires/usagers probables qu'il représente.

- **Pour définir et qualifier les cibles de la politique publique et bénéficiaires types, et renforcer la communication au sein d'une équipe projet**

Le persona donne consistance aux bénéficiaires et usagers d'un dispositif / d'un projet : des traits personnels, des activités quotidiennes, des ambitions, des frustrations... L'équipe projet peut, à l'aide de persona, se référer à des représentations communes de bénéficiaires. Ainsi, la mobilisation de persona permet de renforcer la communication interne au sein de l'équipe responsable du pilotage du dispositif : on sait très concrètement de qui on parle quand il s'agit des bénéficiaires. En outre, les collaborateurs s'ouvrent à de nouvelles perspectives et tendent à ne plus se focaliser sur un type de bénéficiaire, mais à adopter le point de vue des différents persona.

- **Pour contribuer à un diagnostic sur la pertinence d'un dispositif ou projet**

Les persona peuvent être mobilisés pour alimenter un diagnostic et une analyse évaluative, notamment dans les situations où la mobilisation de personnes (usagers, bénéficiaires) réelles n'est pas envisageable et/ou limitée. En s'appropriant les persona, les collaborateurs et partenaires se décentrent de leur lecture du projet/dispositif évalué pour « prendre le masque » de la personne incarnée, et élargissent ainsi leur compréhension des différents enjeux et freins pouvant exister (au déploiement du projet, à sa mobilisation par les bénéficiaires cibles...). Les persona se rapprochent alors d'une approche « expérientielle » dans laquelle les collaborateurs « se mettent à la place » d'une partie prenante, d'un partenaire. Cela peut s'avérer notamment pertinent dans une phase de diagnostic partenarial autour d'un dispositif / projet.

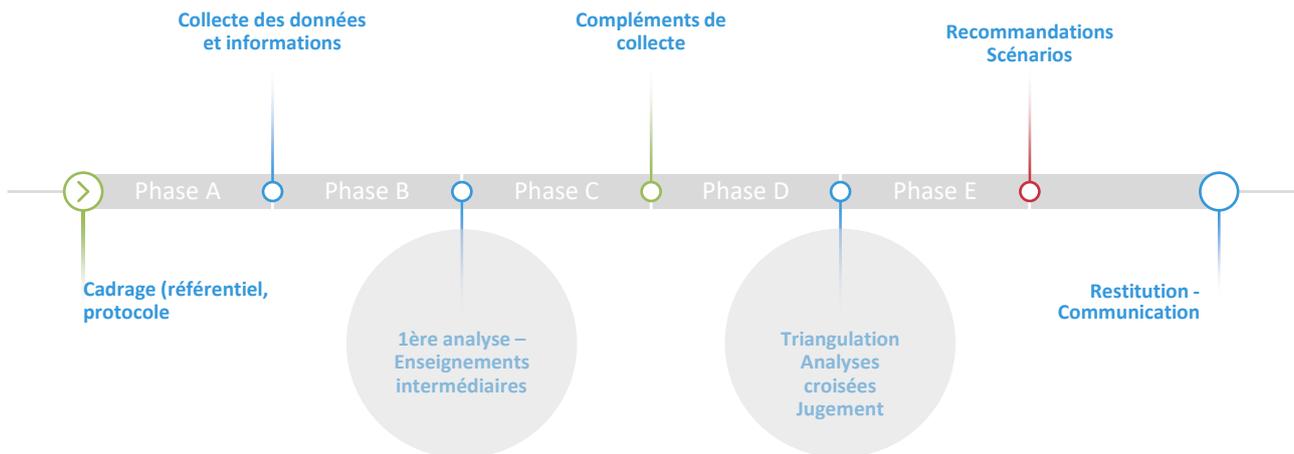
- **Pour mettre en œuvre un travail collaboratif et une démarche participative**

Parce qu'ils représentent différents profils et comportements d'usagers et de bénéficiaires, les persona incarnent des visions (parfois conflictuelles) existants autour d'un projet. Ils fonctionnent alors comme outils



de communication facilitant le travail de collaboration entre différents acteurs autour d'un même projet. La conception participative des différentes « situations » des persona, place l'ensemble des participants au même niveau d'expertise et reconnaît leurs compétences propres, via les représentations et l'analyse d'un projet qu'ils peuvent porter et mettre en débat à travers les comportements imaginés des persona.

3.2 A quel moment ?!



Mobiliser les persona pour alimenter l'analyse et le diagnostic

La mobilisation des persona peut se faire lors de la phase de collecte et d'analyse, pour 1/contribuer au diagnostic évaluatif d'un projet/ dispositif, 2/ enrichir la réflexion sur les parcours et usages des bénéficiaires, et 3/ faciliter la compréhension d'une réalité complexe, et des multiples lectures de ce dernier, pour l'ensemble des collaborateurs. La mobilisation de persona autour d'une séance collective permet alors de travailler, par exemple :

- Sur l'identification de problématiques, des solutions ou des manques dans un projet/dispositif ;
- Sur l'identification des forces et faiblesses d'un dispositif/ d'un projet face aux problématiques de ses bénéficiaires, usagers, collaborateurs... (quotidiens vécus).

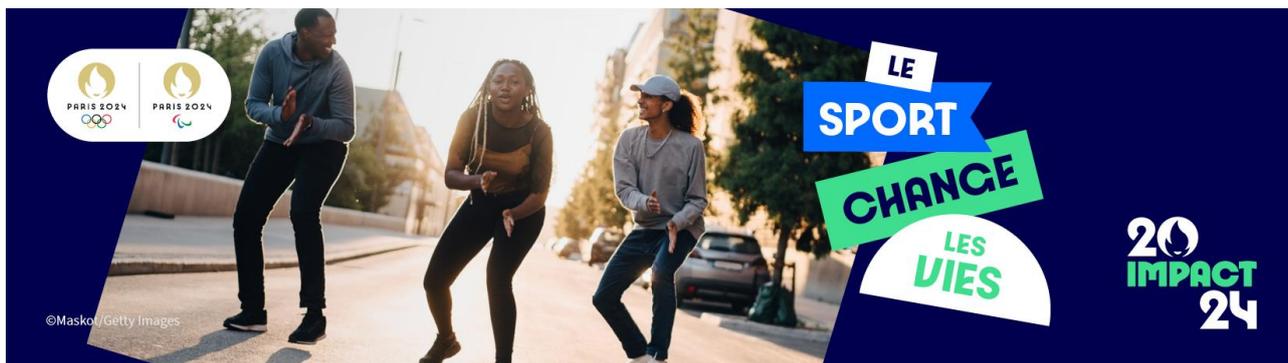
Dès lors, les persona prennent une place potentiellement continue sur la démarche : il peut être précieux de s'accorder dès le cadrage sur leur définition, pour servir de lignes directrices de manière continue durant la démarche.

Mobiliser les persona pour construire des scénarios d'évolution

La mobilisation de la méthode des persona est possible pour construire des scénarios prospectifs d'évolution et aider à la décision quant aux préconisations et ajustements d'un projet, en fin d'évaluation. Cela permet de compléter l'analyse évaluative et de projeter les équipes et partenaires, dans une approche transversale favorisant l'identification des ajustements à venir, et des réponses à apporter en miroir de ces derniers. En outre, la méthode, résolument participative, favorise les échanges entre acteurs autour d'un projet, soutient la dynamique collective et est facilitante pour l'émergence de propositions complémentaires (idéation).



4 Mode d'emploi concret des persona



Une 1^{ère} phase, pour « imaginer » les persona

- **Collecter l'information**

La collecte de l'information qui va permettre de constituer les persona se fait essentiellement par le biais d'entretiens individuels. Mais on peut également envisager d'utiliser des données quantitatives (ex : banques de données, enquête), si elles permettent de dégager des tendances en fonction du profil des bénéficiaires – via le traitement de données comme les tris croisés et analyses par strates par exemple. Données statistiques, entretiens, focus group... il s'agit de collecter un maximum d'information sur les bénéficiaires (présents ou futurs), et, à partir de ces informations, de repérer des ensembles de caractéristiques susceptibles de constituer le « corpus » à la base des persona.

- **Définir les profils des persona et leur nombre**

À partir des données recueillies, il s'agit d'identifier des objectifs communs, des variables clés, des modèles comportementaux ou, encore, des combinaisons d'attitudes et de comportements qui constitueront les critères susceptibles de servir de base à l'élaboration des persona. La construction des persona peut se faire :

- Par buts (objectifs du bénéficiaire/usager),
- Par variables clés (profession, données sociologiques, situation familiale...pouvant intervenir dans la définition du besoin à satisfaire, et des enjeux relatifs au projet),
- Par modèles comportementaux (usages potentiels du projet/dispositif, reconstruits selon les variables susceptibles d'influencer les comportements des usagers/bénéficiaires),
- Par attitudes et comportements (déclinaison des attitudes sur une matrice permettant de mettre à jour les types de persona les plus représentatifs).

A cette étape, le nombre de persona se stabilise. Il est conseillé de garder ce nombre limité, de manière à obtenir des profils bien distincts les uns des autres, et suffisamment mémorisables. Il y a toutefois un enjeu ici à couvrir l'ensemble des profils et comportements susceptibles d'interagir avec le projet / dispositif.

Des persona « négatifs » ou persona « exclus » peuvent également être créés sur la même base que les autres. Ils représentent les personnes en situation de non-recours (volontairement ou non) et permettent d'élargir plus encore la lecture des enjeux et de la pertinence d'un projet / dispositif.

Une 2^{ème} phase, pour « incarner » les persona

- Identifier les informations à retranscrire

Il s'agira ici d'identifier précisément les informations à intégrer dans la description des persona. Ces informations sont variées, et il n'existe pas aujourd'hui de consensus sur les informations « essentielles », cela dépend de l'objectif de l'utilisation des persona et du projet/dispositif évalué. Pour autant, sont généralement précisés :



- **L'identité du persona** (données biographiques) permettant de le rendre crédible, humain, et mémorable, sans pour autant « noyer » les lecteurs avec une multitude de données superflues. Il s'agit pourtant de rendre les persona suffisamment complexes pour ne pas laisser indifférents les collaborateurs et permettant de fournir un système d'interprétation des persona (comprendre ces motivations profondes, anticiper ces comportements). Des données d'ordre physiologique (sexe, âge, état de santé, apparence physique...), sociologique (classe sociale, niveau d'études, religion, etc.), ou encore psychologique (traits de personnalité, vie sexuelle...), peuvent être données. Un nom, une photo (libre de droit) viennent compléter l'identité du persona et le personnalisent plus encore.
- **Les comportements et attitudes** permettent d'exprimer les motivations et ressorts cachés (rapports aux valeurs, croyances...) des comportements à imaginer. Ces précisions peuvent porter sur les objectifs fixés dans la vie, la nature des besoins, les ambitions professionnelles...
- **Le contexte de mobilisation du dispositif/projet**, donne des informations sur le contexte de la relation entre le dispositif et le persona (environnement global, nature et canaux de mobilisation du projet...), mais aussi sur les contraintes du persona.

- Concevoir une fiche descriptive par persona

Un persona se présente, de manière générale, sous la forme d'une fiche descriptive et narrative d'une ou deux pages. Les possibilités de représentations du persona sont illimitées, et dépendent de leurs créateurs : cela peut prendre la forme de photos, de figurines articulées, d'avatars, de dessins... La qualité de la rédaction et de la narration est importante, car permettent d'assurer une appropriation et une compréhension du persona par les différents collaborateurs.

Les différents personae élaborés doivent avoir un lien visible avec le projet/dispositif étudié. Les personae peuvent illustrer différents angles d'un même projet ou enjeux thématiques relatifs à ce projet/dispositif. Les liens entre les différents personae (relations les uns par rapport aux autres) doivent également être précisés.

Il convient de rendre la visualisation des personae attrayante, simple et limpide. On privilégiera une présentation synthétique, qui ne contient pas trop d'information, au risque d'être lourd à la lecture. On peut y intégrer de la couleur ou des pictogrammes pour faciliter la lecture.

On peut aussi intégrer à la fiche persona un verbatim pour rendre le profil encore plus vivant et interactif.

	Nom :	Luc Hluc	Profil
	Âge :	34 ans	
	Lieu de résidence :	Bordeaux	
	Type de logement :	Appartement 3 pièces	
	Situation professionnelle :	Chief d'entreprise	
	Situation économique :	Confortable	
	Mobilité :	Vélo et voiture	
	Santé :	En excellente forme	
Situation familiale :	Passé avec son amoureux		
Centres d'intérêts :	Le kitesurf et les films japonais		

Exemples de situations de vie

- Sa société de vente de vélos et d'équipements sur le net se développe rapidement. Il ouvre plusieurs centres de distribution en France en ce moment. L'enjeu pour lui c'est la livraison en 24h. Un peu comme tout le monde. Il faut dire beaucoup

	Nom :	Hélène Broissault	Profil
	Âge :	45 ans	
	Lieu de résidence :	Plaisir	
	Type de logement :	Locataire d'un 3 pièces adapté en rez-de-chaussée	
	Situation professionnelle :	Travaille à ½ temps dans un cabinet comptable à Versailles	
	Situation économique :	Dans la moyenne basse. Elle fait attention	
	Mobilité :	Dispose d'un véhicule adapté à son handicap	
	Santé :	Accident de voiture en 2014 ayant entraîné une paralysie partielle des jambes	
Situation familiale :	Divorcée depuis 2015. Sa fille de 19 ans fait ses études à Tours	en vélo au il a en tête	
Centre d'intérêts :	Voir ses amies à Guyancourt, aller au cinéma, lire		

Exemples de situations de vie

- Une infirmière-kiné vient la voir chaque semaine mais cette dernière doit prendre sa retraite. Il va falloir en trouver une autre qui se dépla

	Nom :	Evelyne Colager	Profil
	Âge :	75 ans	
	Lieu de résidence :	Maghy les Hameaux	
	Type de logement :	Maison individuelle avec jardin	
	Situation professionnelle :	Retraitée	
	Situation économique :	Indemnités de retraite suffisantes	
	Mobilité :	Pas de véhicule. Utilise les transports en commun et des taxis.	
	Santé :	Commence à avoir des difficultés pour se déplacer à pied	
Situation familiale :	Veuve. 2 enfants (46 et 51 ans) et 3 petits-enfants qui lui rendent visite rarement car ils vivent à l'étranger		
Centres d'intérêts :	Cuisine, bridge, jardinage, promenade, théâtre avec ses amies, nager		

Exemples de situations de vie

- Mme Colager est une personne active. Cela lui permet notamment de lutter contre l'isolement et de rester en forme. Elle n'est pas véhiculée mais utilise les transports en commun.
- Elle a lu dans le journal un article qui parlait des progrès en matière de maintien à domicile. Ce sujet l'intéresse pour préparer ses prochaines années.
- Sa santé l'oblige à se rendre chez son médecin tous les 3 mois. D'ailleurs il part en retraite dans 1 an et elle ne sait pas s'il va être remplacé. Il faudrait qu'elle se renseigne.

 A vous d'imaginer la suite...

Une 3^{ème} phase, pour « animer » les persona

Une fois le « matériau socle » ainsi élaboré, la session de travail collectif peut être organisée. Cette séquence constitue la séquence centrale de la méthode, car c'est là que seront appropriés les personae par l'équipe



projet, et que la dynamique de création, d'itération, de compréhension des réalités multiples prendra toute son ampleur.

- **Organiser la séquence de travail avec l'équipe projet**

Comme toute séquence de travail collectif et/ou partenarial, cette séquence devra être préparée, anticipée et organisée (anticipation des invitations, lieu adapté, plage horaire suffisamment conséquente (une séquence de 3 heures semble un bon format)).

- **Présenter la méthode, les objectifs de la séquence aux collaborateurs**

Au lancement de la séquence collective, il conviendra de préciser aux participants les objectifs de la séquence, son organisation et de leur présenter la méthode des personae.

Il sera facilitant de doter les participants d'un support écrit, avec une page sur chaque persona, un tableau récapitulatif des objectifs, le lien entre le persona et le dispositif.

- **Animer la séance d'idéation, selon les objectifs de votre séquence**

Plusieurs formats d'animation peuvent être imaginés :

- Une analyse collective des personae comme outil de discussion,
- Une organisation sous un format tournant (sous un format world café par exemple) ou en sous-groupe de travail. Des médiateurs (formés a minima sur la méthode) peuvent ici être bienvenus.

L'objectif de la séquence, est bien pour les collaborateurs, parties prenantes, partenaires, l'appropriation des personae et l'alimentation la réflexion sur le projet/dispositif, en imaginant, par exemple, des situations concrètes où le persona est impliqué, ce qu'il se passe, comment il voit les éléments...

Des questions précises peuvent être fléchées, en fonction du sujet de l'évaluation, pour animer les échanges :

- Identifier les situations dans lesquelles Madame X fait appel ou pas au service du projet
- Quels sont pour vous, les enjeux rencontrés par Madame X lors de cette situation ?
- Comment peut-on résoudre/répondre à son problème ?
- Quels sont les principaux effets du projet Y pour Madame X ?

- **Restituer les enseignements et les intégrer à l'analyse évaluative**

L'ensemble du matériau collecté lors des séquences d'idéation autour des personae devra être compilés et analysés, et constituera des éléments à intégrer à l'analyse évaluative et/ou à la conception des scénarios d'ajustements et préconisations.

La fiche de contribution est un document structuré pour recueillir des idées. Elle est divisée en plusieurs sections :

- Titre :** Fiche de contribution « Situation de vie »
- Numéro du groupe :** Un champ à remplir.
- Section 1 :** « Imaginez et décrivez, en 3 phrases maximum, une situation de vie du persona vie actuelle, occasionnelle ou exceptionnelle. Présentez-le/la. Vous pouvez décrire le profil du persona. (situationnel, bascu...) »
- Section 2 :** « Quels thèmes sont concernés par cette situation de vie ? (ex : mobilité, soins, situation sociale, emploi, santé, logement, énergie, pollution, démarches administratives...) »
- Section 3 :** « Quelles problématiques sont rencontrées par le persona dans cette situation ? »

À droite de la fiche, il y a des zones réservées pour répondre aux questions : « Quelles lignes pour y répondre ? » et « Comment aider le persona dans cette situation ? ».



+ Des éléments de caractérisation des 5 grands types identifiés

LES SOCIABLES

- **Socle principal des usagers seniors prenant part à l'AAP.** Qu'il s'agisse de jeunes retraités ou de plus âgés, les APS sont un motif de sociabilisation / un prétexte pour sortir, se rencontrer, renouer avec le contact humain et le collectif.
- **Une grande proportion de ces publics est en situation de solitude, de sédentarité, voire d'isolement.** Pour eux, les épisodes successifs de confinement ont souvent généré un sentiment d'abandon (de leurs familles, de leurs proches, et des institutions). De fait, l'AAP a été vécu comme « une renaissance ».
- Les « Sociables » sont facilement fidélisés aux activités qu'ils réalisent, et sont particulièrement attachés aux encadrants sportifs, ainsi qu'aux collectifs d'usagers participants.

LES HEALTHY

- **Part importante des usagers seniors rencontrés, il s'agit là des publics intéressés par les bienfaits des activités physiques et sportives, qui ont tendance à avancer dans le 3^{ème} âge.**
- **Ces publics privilégient le multisport et ont une pratique qui pourrait être qualifiée d'hygiénique.** Ils sont répartis entre des seniors qui mobilisent les APS dans une logique curative et ceux qui en ont recours à des fins préventives.
- Les « Healthy » sont assidus, car ils aspirent à transformer durablement leur hygiène de vie et à améliorer leurs capacités physiques. En particulier, ils cherchent à parfaire sur le temps long leurs capacités : qu'elles soient cardio-vasculaires ou motrices.

LES INSATIABLES

- **En volume plus réduit, ces seniors ont soif d'activités physiques et de sport.** Ils ont généralement un passé d'ancien sportif en club, et l'arrêt (ou la perspective de l'arrêt) de leur discipline de prédilection est un véritable traumatisme pour eux.
- **Souhaitant défier les lois du vieillissement,** ces publics s'engagent de manière précoce dans les APS « seniors ». Ils sont encore dans la force de l'âge lorsqu'ils s'engagent dans une activité et sont donc relativement plus jeunes et mieux portant que les autres catégories rencontrées.
- **Si les « insatiables » sont conscients de devoir adapter leur activité afin de la poursuivre dans le temps,** ils se refusent à l'idée de pratiquer sur des espaces non conventionnels et aspirent à des conditions de pratique « fédérales ».

LES HYPER-ACTIFS

- **Effectif résiduel parmi les bénéficiaires de l'AAP,** ces publics prennent plaisir en la vie, quand celle-ci est chargée.
- **Ils sont souvent jeunes retraités et la fin de leur activité professionnelle a souvent été vécue avec souffrance.**
- **Craintifs d'une vie en potentielle perte de vitesse,** ces bénéficiaires tentent par tous les moyens de reconstruire un quotidien rythmé. Pour ce faire, ils composent leur agenda autour de différents points d'appui.
- **En quête de reconnaissance,** les « Hyperactifs » démultiplient les activités pour se sentir utiles et désirés. Peu « APS-centrés », ils apprécient la découverte et privilégient la quantité à la qualité de leurs hobbies.

LES INDÉCIS

- **De manière particulièrement marginale, certains usagers rencontrés s'apparentent à de simples « consommateurs » d'APS.** Pour eux, l'AAP a été l'occasion de profiter gratuitement d'une activité et de la tester – une fois ou à plusieurs reprises –, selon les envies et les alternatives du moment.
- **Ces publics se démarquent par la versatilité de leurs aspirations.** Ils ne sont pas capables de se fidéliser à une activité de groupe et usent de « va et vient » qui s'opposent à la composition de collectifs réguliers et investis autour des APS déployées par les lauréats.
- **Finalement, « les Indécis » souhaitent seulement trouver des activités qui leur correspondent,** et les APS peuvent alors leur procurer un plaisir éphémère jusqu'à qu'un substitut soit trouvé.

25

Source : Document Pluricité / Ville de Paris



5 Les pièges et les limites des persona



- **Définir l'objectif des persona et à qui ils sont destinés pour ne pas en faire un simple portrait ou un témoignage individuel**

Un persona n'est pas une simple retranscription et/ou description d'un parcours de bénéficiaires et usagers, mais doit amener une profondeur (sur son comportement, ses motivations...) permettant aux participants de la séquence collective de comprendre son fonctionnement et d'en déduire son comportement dans différentes situations. Une attention au « corps » donné à la rédaction du persona sera ici importante pour s'assurer de cet effet levier.

- **Les personae créés doivent être représentatifs des bénéficiaires cibles.**

Cela va sans dire, les persona trouvent leur base dans la réalité des bénéficiaires/ partenaires/ situations vécues. Un éloignement trop important de la réalité fera courir le risque d'imaginer et d'anticipation des comportements et enjeux sans correspondance avec le dispositif et les enjeux rencontrés par les bénéficiaires réels ou futurs.

- **La rédaction des personae varient d'un rédacteur à l'autre, la méthode n'est pas scientifiquement robuste.**

Par nature fictif, les persona ne peuvent être « validés » ou réfutés (ce qui détermine le caractère scientifique d'une méthode). Toutefois, pour sécuriser les persona et rendre cet outil plus robuste méthodologique, les inventeurs et rédacteurs peuvent suivre plusieurs principes :

- Le principe de pertinence : les traits et caractéristiques des persona doivent être fondés sur les ressources et informations disponibles et correspondre aux profils ciblés par le projet/dispositif. La description d'un persona est pertinente lorsqu'elle est précise et de qualité ;
- Le principe de complétude : les traits de l'ensemble des persona doivent être complets et, donc, recouvrir l'ensemble des informations/traits caractéristiques recueillis sur les bénéficiaires/usagers représentés ;
- L'exclusivité : les traits caractéristiques d'un bénéficiaire sont rattachés à un persona et un seul.



- **Accorder une attention particulière à une utilisation a posteriori des persona**

Dans ce cas de figure, l'outil prend le risque de perdre sa vocation première, et de se trouver instrumentalisé pour soutenir une décision, la justifier a posteriori, voire la promouvoir.

- **Veillez au paradoxe intrinsèque du persona : l'exclusion du bénéficiaire**

La prise en compte, via les personae, de différents profils d'utilisateurs et de bénéficiaires s'inscrit dans une dynamique de reconnaissance de la place du bénéficiaire dans la conception des projets et leur évaluation. Ici, un paradoxe émerge, puisque le persona « prend la place » des bénéficiaires réels. Il convient de faire attention, lors du choix de la méthode, aux motivations sous-jacentes, et de vérifier qu'une intégration des bénéficiaires aux processus évaluatifs n'est pas envisageable via d'autres méthodes. Il convient de rappeler ici que les personae ne remplacent pas, mais complètent d'autres méthodes orientées « bénéficiaires » et « utilisateurs », et ne doivent être déployés seulement lorsqu'il s'avère impossible de disposer des données et lectures « bénéficiaires » par d'autres méthodes plus classiques.



6 Pour en savoir plus



- Corinne Bornet, Eric Brangier, « La méthode des personae : principes, intérêts et limites » dans Bulletin de Psychologie 2013/2 (Numéro 524), pages 115 à 134

