

TOOLBOX

Ce Toolbox va permettre d'avancer pas à pas à travers la méthode Persona.



LE PERSONNA

1-1 Identifier un secteur cible pour votre formation

1-2 Recenser des catégories de cibles pour votre formation

1-3 Choisir les cibles principales

1-4 Créer un Persona qui représente chaque cible

1-1 Identifier un secteur cible pour votre formation

Formation professionnelle continue dans le secteur du numérique.

1-2 Recenser des catégories de personnes du secteur

- Apprenants salariés en poste
- Apprenants jeunes diplômés / en recherche d'emploi
- Formateurs / Tuteurs
- Gestionnaires de formation (clients)
- Support technique de la plateforme



1-3 Choisissez vos cibles principales :

Apprenants salariés en poste et Formateurs / Tuteurs.

Apprenants salariés en poste



Sophie GARNIER, Manager de Projet, 45 ans

Adresse : *Citadine, habite en banlieue d'une grande ville. Doit gérer les temps de transport.*

Situation familiale : mariée 2 enfants



Situation financière :

Aisée

Média : *Presse économique (ex: Les Echos), podcasts sur le leadership, ne regarde pas la TV en direct.*

Digital : *Très active sur LinkedIn. Utilise quotidiennement Teams et la suite Office. N'est pas sur TikTok.*

Hobby : *Yoga une fois par semaine pour décompresser, running le dimanche matin.*

Son objectif :

Acquérir de nouvelles compétences pour faire évoluer sa carrière, sans que cela n'impacte négativement sa vie de famille déjà bien remplie.

Identifiez une ou plusieurs personnes de votre entourage qui correspond à votre cible. Inspirez –vous de leur exemple pour décrire votre Persona. Discutez avec eux et observez-les. Soyez précis, réaliste et crédible dans votre description.

2-1 Décrire un moment de la vie du Persona

La semaine de formation de Sophie



Lundi matin, dans les transports. Sophie reçoit l'email de lancement de la semaine de formation. Elle le survole entre deux autres emails de travail et se sent déjà stressée.

Mardi soir, 21h. Après avoir couché les enfants, elle se connecte à la plateforme. Elle voit une longue liste de vidéos et de documents à lire. Elle ne sait pas par où commencer et se sent démotivée.



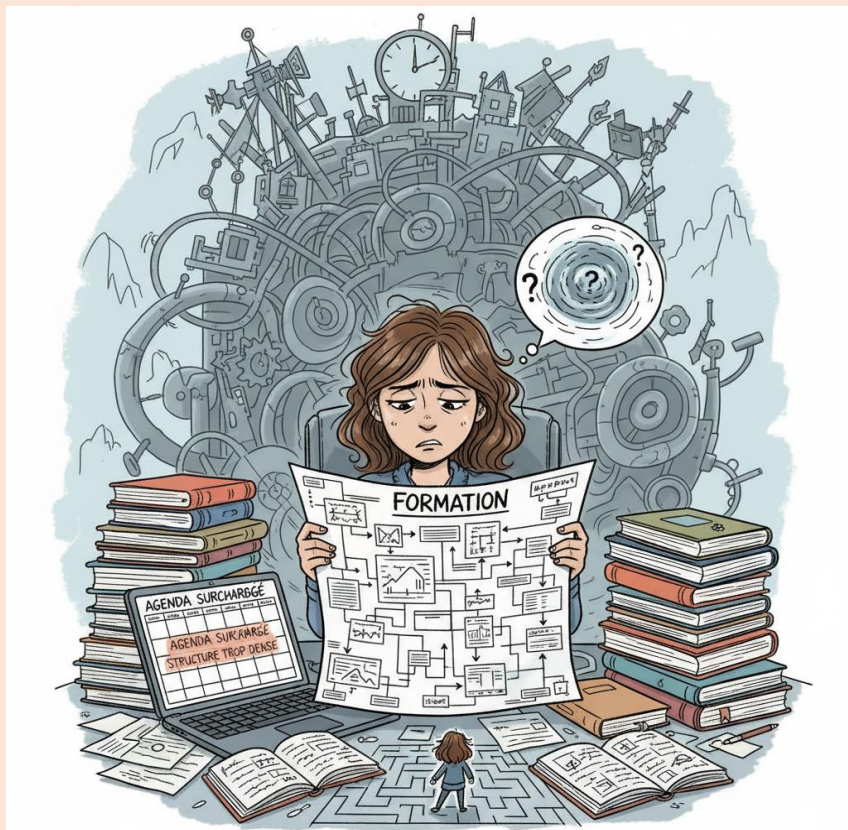
Jeudi, 14h. Elle reçoit une notification de rappel pour un webinar... qui a eu lieu il y a une heure. Elle avait complètement oublié.



Vendredi soir. Elle n'a quasiment pas avancé. Elle se sent coupable et se dit que "la formation à distance, ce n'est pas pour elle".

2-2 Identifier une problématique du Persona

Identifiez dans le moment décrit de la vie de votre Persona, un moment de mécontentement ou de plaisir liés à la formation. Identifiez ce moment et écrivez-le en une phrase. Illustrez-la avec une image.



Sophie n'arrive pas à intégrer la formation dans son agenda surchargé et se sent perdue face à une structure qu'elle juge trop dense.



Sophie a besoin d'un parcours ultra-guidé, flexible et découpé en petites étapes pour pouvoir avancer sans stress.

2-3 Traduire la problématique en besoin client

J'aimerais une formation qui me dise chaque semaine : "cette semaine, vous avez 3 actions simples à faire", que je puisse réaliser quand je veux.

3-1 Générer plusieurs éléments liés aux rapports du persona avec la formation

En partant des diapos précédentes, générer plusieurs éléments positifs ou négatifs liés aux rapports du persona avec la formation choisi.

Un email de mission chaque lundi matin : Objectifs, temps estimé et checklist.

Des contenus très courts (vidéos de moins de 7 minutes).

Aucune session en direct obligatoire (tout est disponible en replay).

Une seule date limite par semaine (le dimanche soir) pour rendre les travaux.

3-2 Sélectionner la position la plus forte

Un email de mission chaque lundi matin : Objectifs, temps estimé et checklist.



Lucas Martin, Développeur Junior, 26 ans.

Adresse : Habite en centre-ville, dans un appartement en colocation.

Situation familiale : Célibataire



Situation financière :

Revenus modestes de début de carrière.

Média : Blogs tech (The Verge, TechCrunch), chaînes YouTube sur le code, suit des streamers sur Twitch.

Digital : Très actif sur Twitter, GitHub et Discord. Passe beaucoup de temps en ligne.

Hobby : Jeux vidéo en ligne avec des amis, escalade en salle.

Son objectif :

Monter en compétences le plus vite possible pour obtenir une promotion et être reconnu par ses pairs. Il veut se sentir valorisé.

Identifiez une ou plusieurs personnes de votre entourage qui correspond à votre cible. Inspirez –vous de leur exemple pour décrire votre Persona. Discutez avec eux et observez-les. Soyez précis, réaliste et crédible dans votre description.

2-1 Décrire un moment de la vie du Persona

L'enthousiasme de Lucas retombe



Lundi. Lucas est hyper motivé. Il se connecte le soir et "binge-watche" 4 vidéos d'un coup. Il se sent productif.



Mercredi. Il fait un quiz de validation. Il obtient 8/10 mais n'a aucun feedback détaillé. Il poste une question technique sur le forum de la formation.



Vendredi. Personne n'a répondu à sa question sur le forum. Il se sent seul et un peu "bête". Il n'a personne avec qui échanger sur le contenu.



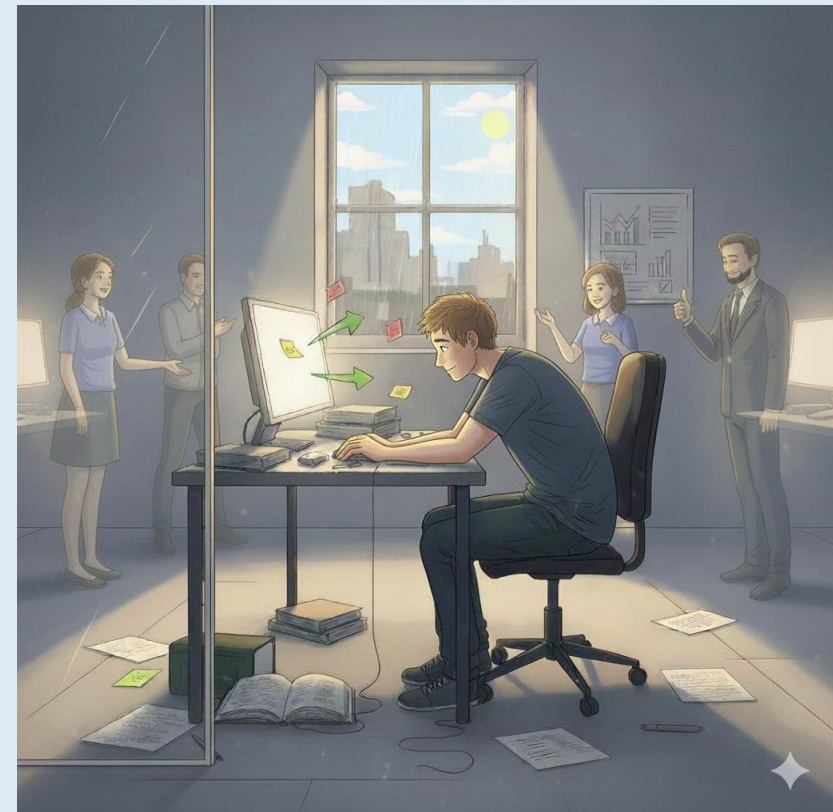
Dimanche soir. Il n'a plus la motivation. Le manque d'interaction et de feedback l'a complètement démotivé. Il préfère lancer une partie de jeu vidéo plutôt que d'ouvrir la plateforme de formation.

2-2 Identifier une problématique du Persona

Identifiez dans le moment décrit de la vie de votre Persona, un moment de mécontentement ou de plaisir liés à la formation. Identifiez ce moment et écrivez-le en une phrase. Illustrez-la avec une image.



Lucas se sent isolé et perd sa motivation car il n'a pas de retours sur son travail ni d'interactions avec les autres apprenants ou le formateur.



Lucas a besoin d'un cadre dynamique, de feedbacks réguliers et d'une communauté pour se sentir engagé et valorisé dans sa progression.

2-3 Traduire la problématique en besoin client

J'aimerais faire partie d'une "promo", pouvoir discuter avec les autres et avoir des mini-projets à rendre pour que le formateur me dise si je suis sur la bonne voie.

3-1 Générer plusieurs éléments liés aux rapports du persona avec la formation

En partant des diapos précédentes, générer plusieurs éléments positifs ou négatifs liés aux rapports du persona avec la formation choisi.

Un canal de discussion instantané (type Slack ou Discord) pour la promotion.

Des exercices pratiques corrigés par le formateur chaque semaine, avec un feedback personnalisé.

Un système de "badges" de compétence à débloquer, visibles par tous.

Une classe virtuelle "live" hebdomadaire pour créer un rendez-vous fixe et poser des questions en direct.

3-2 Sélectionner la position la plus forte

Une classe virtuelle "live" hebdomadaire pour créer un rendez-vous fixe et poser des questions en direct.

franceinfo:



arte



David Lecomte, Consultant-Formateur, 52 ans

Adresse : Habite à la campagne, travaille depuis son bureau à domicile.

Situation familiale : Marié 1 enfant adulte.



Situation financière :

Aisée, statut d'indépendant.

Média : Presse spécialisée de son secteur, France Info, documentaires sur Arte.

Digital : Utilise LinkedIn pour son réseau professionnel. Préfère les emails bien rédigés aux messageries instantanées.

Hobby : Randonnée, jardinage, lecture.

Son objectif :

Transmettre son expertise de la manière la plus qualitative possible, sans perdre de temps dans des tâches administratives ou techniques qui le frustrant.

1-4 Créer un Persona qui représente la cible

Identifiez une ou plusieurs personnes de votre entourage qui correspond à votre cible. Inspirez –vous de leur exemple pour décrire votre Persona. Discutez avec eux et observez-les. Soyez précis, réaliste et crédible dans votre description.

2-1 Décrire un moment de la vie du Persona

La journée de travail inefficace de David



Matin. David ouvre sa boîte mail : 15 emails d'apprenants avec des questions diverses. Il passe 1h à répondre individuellement, parfois à la même question.

Après-midi. Il se connecte à la plateforme pour voir qui a rendu les travaux. Il doit cliquer sur chaque profil un par un. Il perd 30 minutes à essayer de savoir qui est en retard.



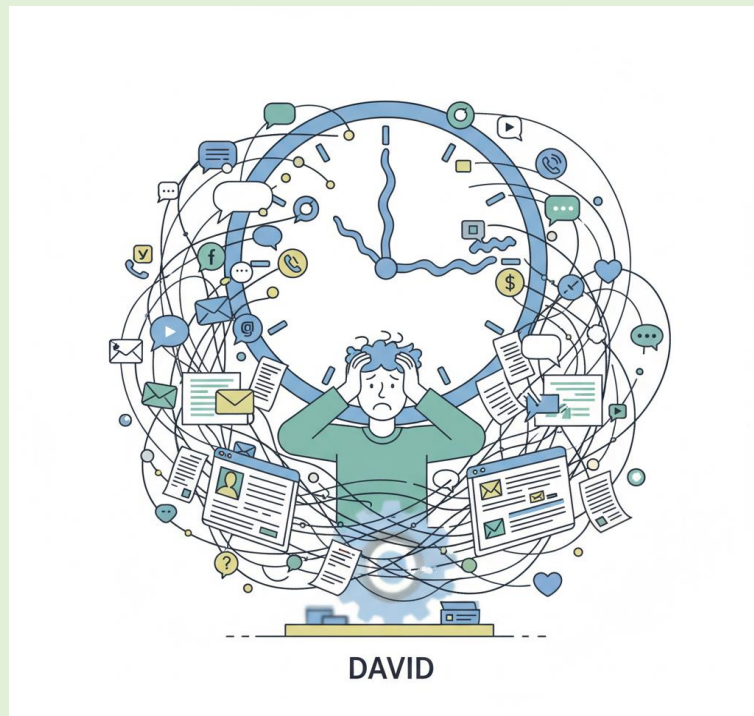
Fin d'après-midi. Un apprenant lui envoie un message privé sur la plateforme pour une question pédagogique. David lui répond, mais sait que sa réponse n'aidera pas les autres.

Soir. Il se rend compte qu'il a passé plus de temps à gérer la logistique qu'à préparer son prochain cours. Il se sent frustré et inefficace.

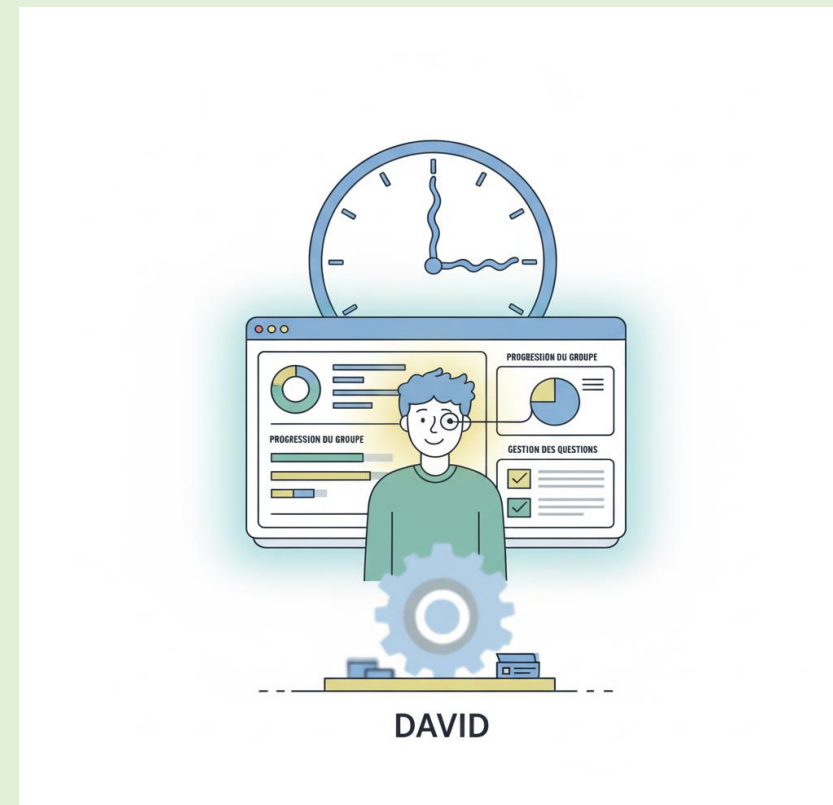
2-2 Identifier une problématique du Persona

Identifiez dans le moment décrit de la vie de votre Persona, un moment de mécontentement ou de plaisir liés à la formation. Identifiez ce moment et écrivez-le en une phrase.

Illustrez-la avec une image



David perd un temps précieux à cause de la dispersion des communications et du manque d'outils de suivi efficaces, ce qui l'empêche de se concentrer sur son cœur de métier.



David a besoin d'une plateforme centralisée qui lui permet de suivre la progression du groupe en un coup d'œil et d'optimiser la gestion des questions.

2-3 Traduire la problématique en besoin client

J'aimerais avoir un tableau de bord qui me montre immédiatement qui est en difficulté et un seul endroit pour répondre aux questions afin que tout le monde en profite.

3-1 Générer plusieurs éléments liés aux rapports du persona avec la formation

En partant des diapos précédentes, générer plusieurs éléments positifs ou négatifs liés aux rapports du persona avec la formation choisi.

Un tableau de bord "tuteur" avec des alertes automatiques (ex: "Lucas est inactif depuis 5 jours").

Une politique "zéro question pédagogique par email". Tout doit passer par un forum centralisé.

Des modèles de réponses pré-enregistrés pour les questions fréquentes.

La génération automatique des rapports d'assiduité et de complétion.

3-2 Sélectionner la position la plus forte

Un tableau de bord "tuteur" avec des alertes automatiques (ex: "Lucas est inactif depuis 5 jours").



Isabelle Durand, Responsable Formation & Développement des Compétences, 39 ans

Adresse : Citadine, travaille dans les bureaux d'une grande entreprise

Situation familiale : En couple



Situation financière :

Aisée

Média : Magazines RH, newsletters sur les tendances de la formation, BFM Business.

Digital : Très active sur LinkedIn. Utilise des SIRH (Systèmes d'Information RH) au quotidien.

Hobby : Cours de cuisine, city-trips en Europe.

Son objectif :

Déployer des formations qui ont un impact réel sur les compétences des salariés et pouvoir mesurer le retour sur investissement (ROI) pour sa direction.

Identifiez une ou plusieurs personnes de votre entourage qui correspond à votre cible. Inspirez –vous de leur exemple pour décrire votre Persona. Discutez avec eux et observez-les. Soyez précis, réaliste et crédible dans votre description.

1-4 Créer un Persona qui représente la cible



Mardi. Le directeur d'un département demande à Isabelle : "Alors, la nouvelle formation, ça se passe bien pour mes équipes ?". Isabelle n'a pas de réponse chiffrée.



Mercredi. Elle envoie un email à l'organisme de formation pour demander un point sur la progression des salariés. On lui répond qu'on lui enverra un export Excel "d'ici la fin de semaine".



Jeudi. Un salarié (Sophie) l'appelle pour lui dire qu'elle a des difficultés à suivre. Isabelle n'a aucun moyen de vérifier si c'est un cas isolé.

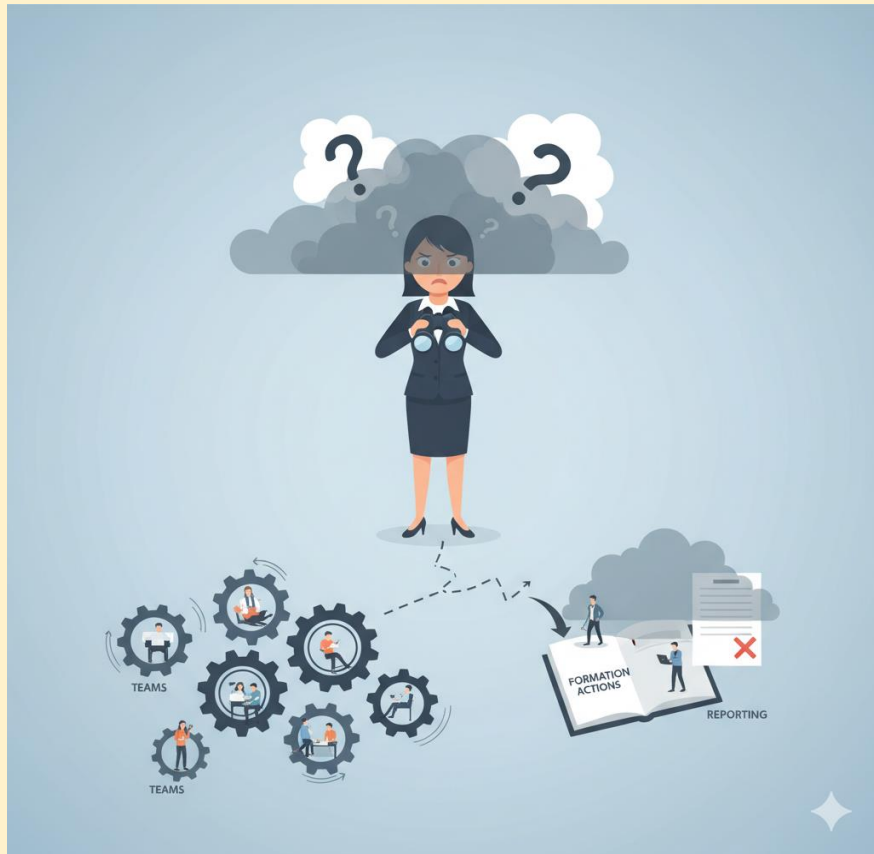


Lundi suivant. Elle reçoit enfin le fichier Excel. Il est complexe et difficile à interpréter. Elle passe une heure à essayer de créer un rapport simple pour son directeur.

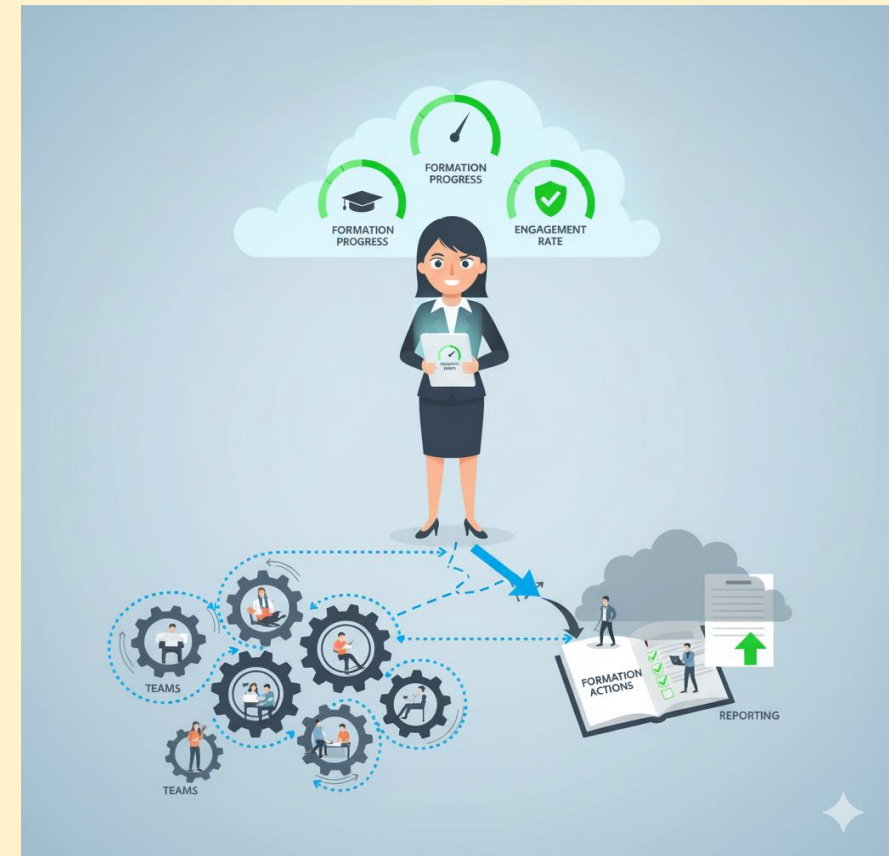
2-2 Identifier une problématique du Persona

Identifiez dans le moment décrit de la vie de votre Persona, un moment de mécontentement ou de plaisir liés à la formation. Identifiez ce moment et écrivez-le en une phrase.

Illustrez-la avec une image



Isabelle manque totalement de visibilité en temps réel sur l'engagement de ses équipes, ce qui l'empêche de piloter l'action de formation et de faire son reporting.



Isabelle a besoin d'un accès simple et autonome à des indicateurs clés (KPIs) pour suivre la formation et justifier son efficacité.

2-3 Traduire la problématique en besoin client

J'aimerais pouvoir me connecter à un portail et voir en 2 minutes le taux de complétion de mes équipes et un résumé de leur satisfaction.

3-1 Générer plusieurs éléments liés aux rapports du persona avec la formation

En partant des diapos précédentes, générer plusieurs éléments positifs ou négatifs liés aux rapports du persona avec la formation choisi.

Un portail "Manager" avec des dashboards visuels et simples (taux de connexion, progression moyenne).

L'envoi automatique d'un rapport PDF synthétique tous les 15 jours.

Un Chef de Projet dédié comme point de contact unique pour toutes les questions.

Des alertes email si le taux d'activité d'un groupe passe en dessous d'un certain seuil.

3-2 Sélectionner la position la plus forte

Un portail "Manager" avec des dashboards visuels et simples (taux de connexion, progression moyenne).



Marc Fournier, Technicien Support L1, 32 ans

Adresse : Habite en périphérie d'une ville moyenne.
Situation familiale : En couple



Situation financière :
Revenus moyens

Média : Reddit (r/techsupport), forums spécialisés, chaînes YouTube de "how-to".

Digital : Utilise un logiciel de ticketing (ex: Zendesk) toute la journée. Très à l'aise avec la technique, moins avec la pédagogie.

Hobby : Réparation d'ordinateurs, montage vidéo personnel, photographie.

Son objectif :

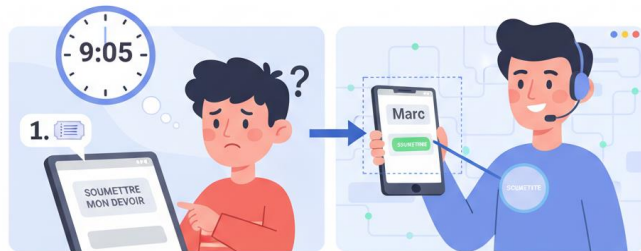
Résoudre les vrais problèmes techniques et réduire le nombre de tickets "faciles" qui saturent sa file d'attente et qui sont frustrants à traiter.

1-4 Créer un Persona qui représente la cible

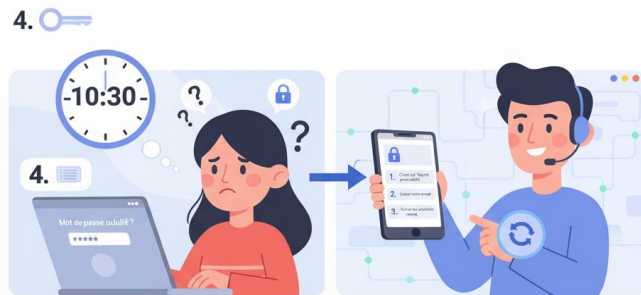
Identifiez une ou plusieurs personnes de votre entourage qui correspond à votre cible. Inspirez –vous de leur exemple pour décrire votre Persona. Discutez avec eux et observez-les. Soyez précis, réaliste et crédible dans votre description.

2-1 Décrire un moment de la vie du Persona

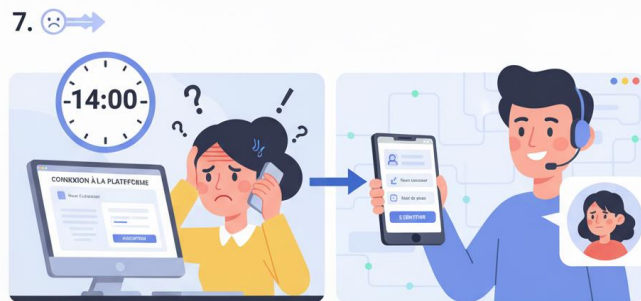
La journée sans fin de Marc



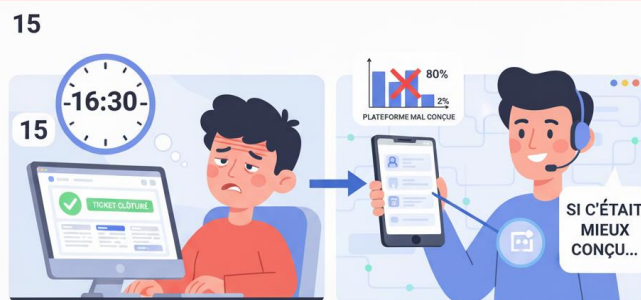
9h05. Premier ticket de la journée. Un apprenant ne trouve pas le bouton pour soumettre son devoir. Marc fait une capture d'écran et lui envoie.



10h30. Quatrième ticket pour un mot de passe perdu. Marc doit expliquer à nouveau la procédure de réinitialisation.



14h00. Sophie, la manager, appelle, frustrée, car elle n'arrive pas à se connecter à la plateforme. L'interface n'est pas claire pour elle.

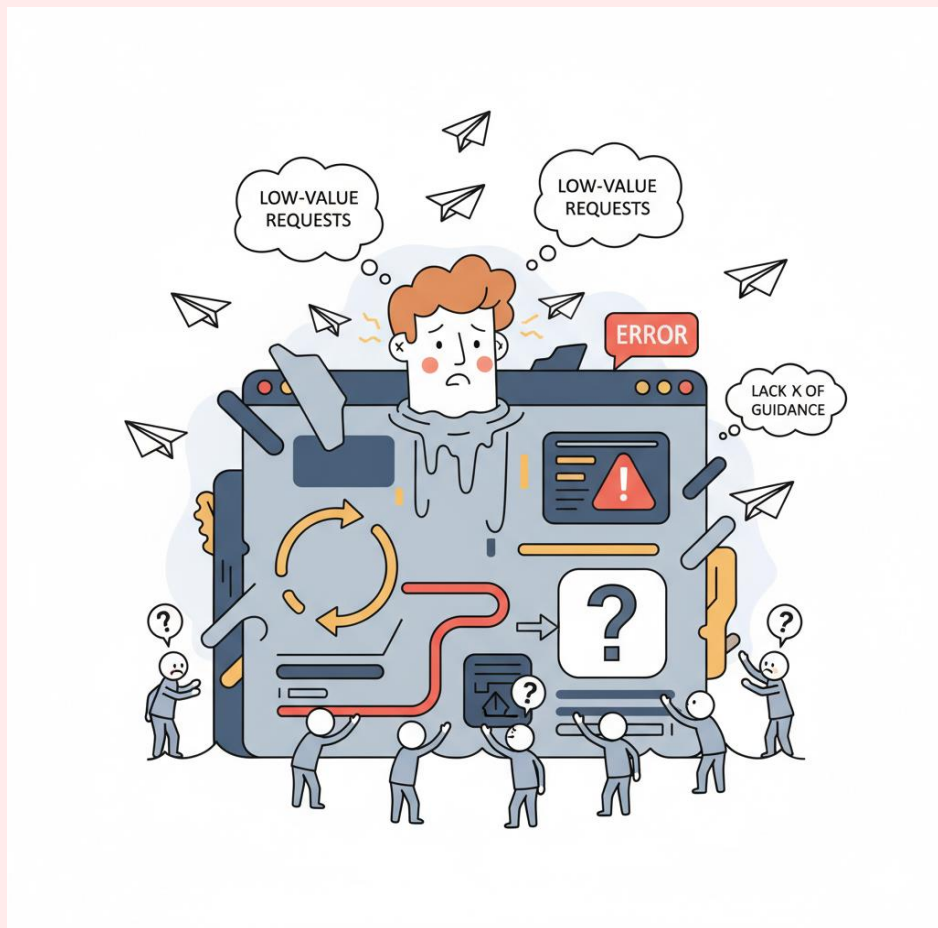


16h30. Marc clôture son 15ème ticket de la journée sur un problème qui n'en est pas un. Il se dit que 80% de son travail pourrait être évité si la plateforme était mieux conçue.

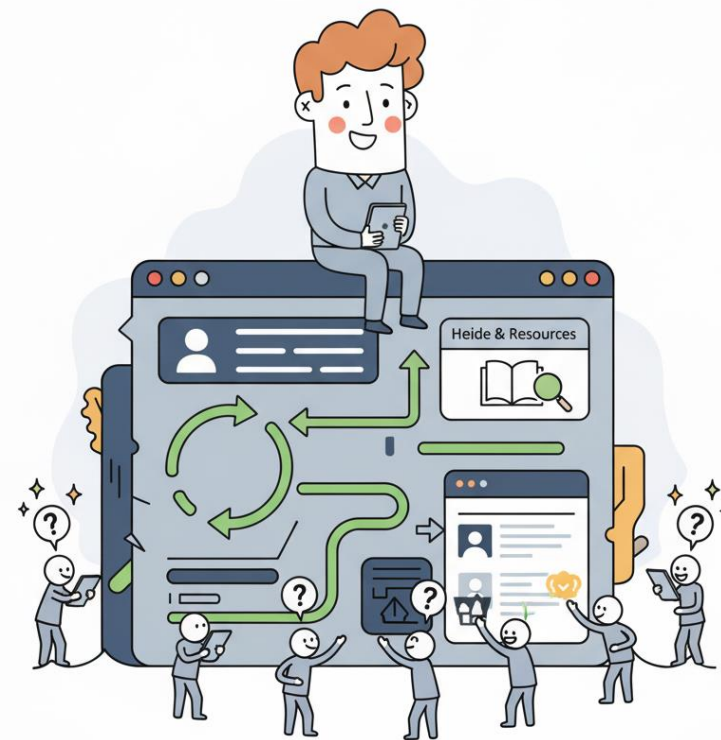
2-2 Identifier une problématique du Persona

Identifiez dans le moment décrit de la vie de votre Persona, un moment de mécontentement ou de plaisir liés à la formation. Identifiez ce moment et écrivez-le en une phrase.

Illustrez-la avec une image



Marc est submergé par des demandes récurrentes à faible valeur ajoutée, causées par un manque d'ergonomie et de guidage de la plateforme pour les utilisateurs.



Marc a besoin que la plateforme soit plus intuitive et que les utilisateurs aient des ressources d'aide autonomes pour résoudre leurs problèmes simples.

2-3 Traduire la problématique en besoin client

J'aimerais que les utilisateurs puissent trouver la réponse à leurs questions basiques tout seuls, grâce à une aide intégrée claire et efficace.

3-1 Générer plusieurs éléments liés aux rapports du persona avec la formation

En partant des diapos précédentes, générer plusieurs éléments positifs ou négatifs liés aux rapports du persona avec la formation choisie.

Une section "Aide / FAQ" dynamique et facilement accessible depuis n'importe quelle page.

Un "tour guidé" interactif lors de la première connexion pour montrer les 3 fonctions essentielles.

Des info-bulles d'aide qui apparaissent lorsqu'on passe la souris sur les boutons importants.

Des messages d'erreur clairs et humains (ex: "Le fichier est trop lourd" au lieu de "Error 413").

3-2 Sélectionner la position la plus forte

Une section "Aide / FAQ" dynamique et facilement accessible depuis n'importe quelle page.