



Personas citoyen

Version février 2017





La famille Belmonte

La famille Belmonte, Seraing

Giovanni, 29 ans, diplômé du secondaire, livreur express

Carine, 26 ans, graduée, enseignante

Matteo, 5 ans

Luca, 3 ans

« La famille avant tout »

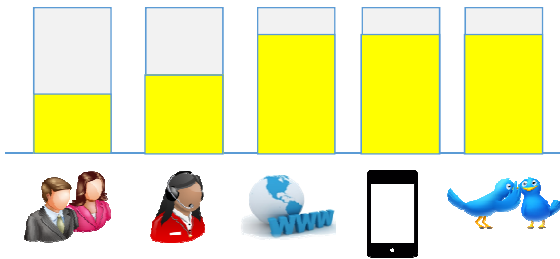
Aisance numérique

Aisance par rapport aux tâches administratives

Fréquence de leurs rapports avec l'administration

La famille Belmonte loue un appartement à Seraing pendant la rénovation de leur future maison. Ils s'en sortent avec leurs revenus actuels, mais ne peuvent pas se permettre d'excès.

CANAUX DE COMMUNICATION

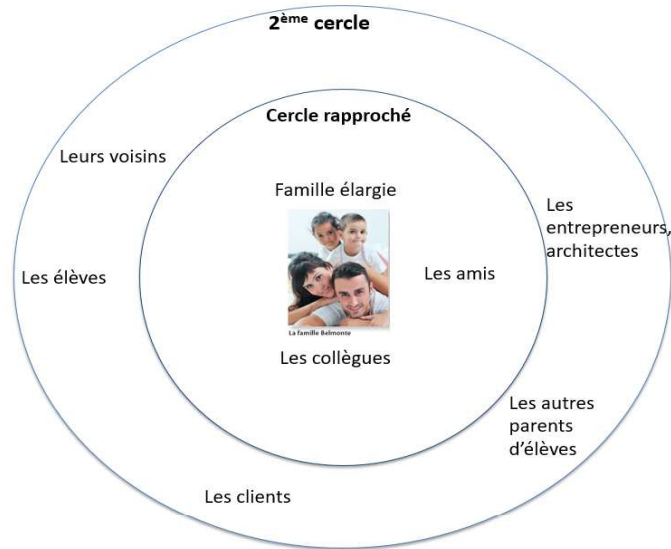


LEURS ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:
DISPONIBILITÉ, AIDE INDIVIDUALISÉE

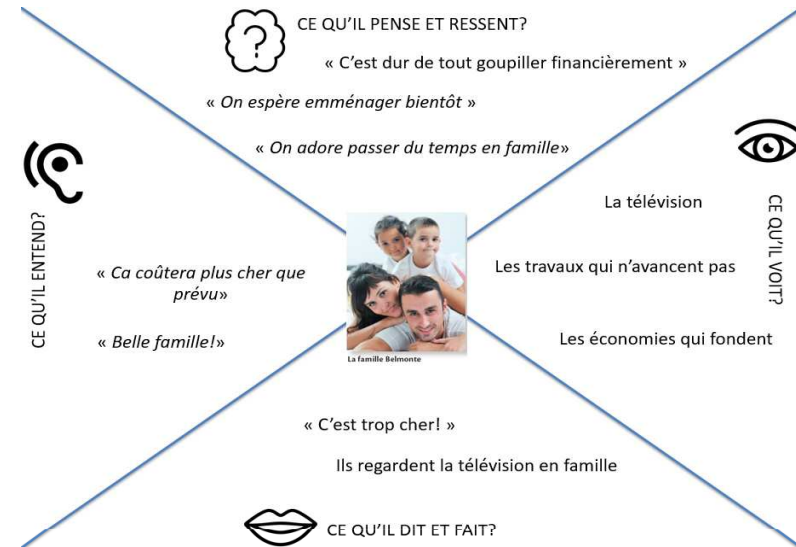


La famille Belmonte

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Leurs projets actuels

- Ils souhaitent mener à bien le projet de rénovation de leur maison

Leurs démarches administratives

- Giovanni recherche des informations sur les subsides pour la rénovation de leur maison.
- Il gère aussi les démarches pour l'inscription de ses fils à l'école communale. C'est déjà lui qui s'était occupé de l'inscription de Luca à la crèche.
- Carine aimerait disposer de locaux de la commune et de subsides pour son école de devoirs.
- Elle doit se renseigner auprès de la Fédération Wallonie-Bruxelles à propos des stages ADEPS pour ses garçons.
- Elle doit renouveler son abonnement de bus et en prendre un pour ses enfants.
- Carine souhaiterait que son fils aîné parle les deux langues nationales. Elle voudrait donc s'informer sur l'enseignement en immersion en néerlandais.

Leurs motivations et frustrations

Ce qui les motive?

- La future maison de leurs rêves qu'ils sont en train de rénover
- L'éducation de leurs enfants

Ce qui les frustre?

- La difficulté de trouver les informations qui s'accordent à leurs projets



La famille Martin

La famille Martin, Genval

Marc-Henri, 54 ans, diplômé de l'université, cadre supérieur
 Chantal, 44 ans, diplômée du secondaire supérieur, mère au foyer
 Manon et Aurora, 22 et 20 ans, étudiantes à l'université
 Camille, 15 ans Louis, 7 ans, handicapé moteur et sensoriel

« La famille avant tout »

Aisance numérique

Aisance par rapport aux tâches administratives

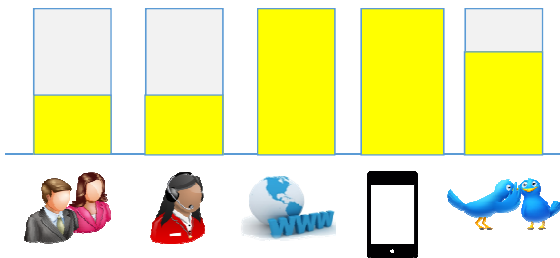
Fréquence de ses rapports avec l'administration

La famille Martin est propriétaire d'une agréable villa à Genval en Brabant wallon. Leur niveau de vie est confortable. Chantal a choisi d'être mère au foyer pour se consacrer à sa famille. Marc-Henri est souvent pris par son travail. Les aînées sont en kot à l'université. Ils aiment les enfants et jouent parfois le rôle de famille d'accueil

LEURS ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:

ECOUTE, RÉPONSES ADAPTÉES ET PERSONNALISÉES, RAPIDITÉ

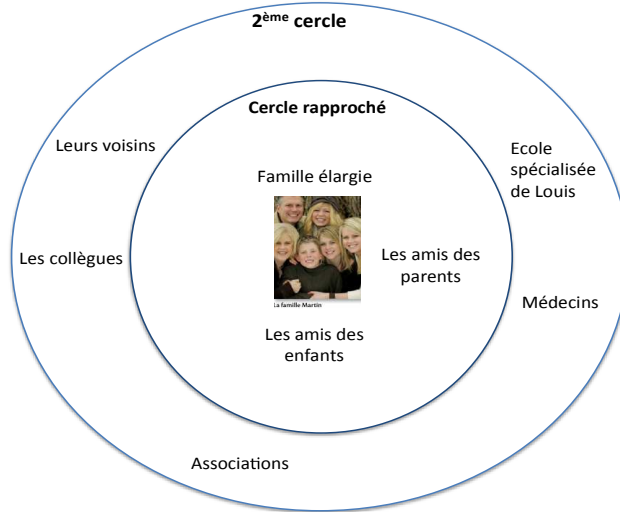
CANAUX DE COMMUNICATION



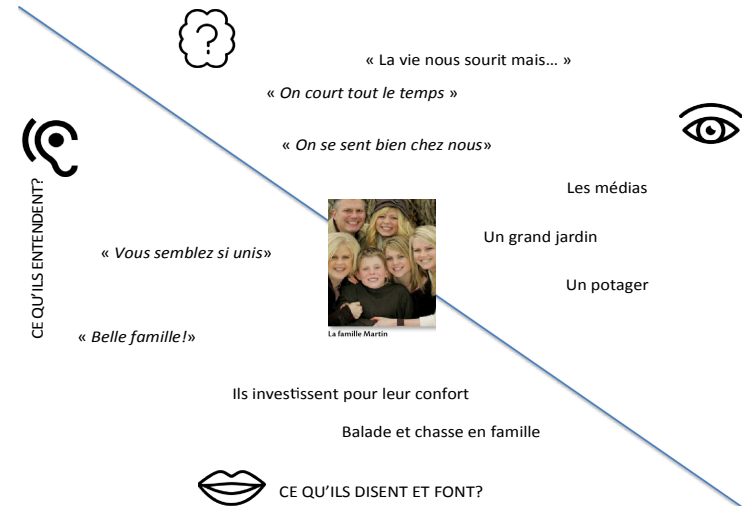


La famille Martin

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Leurs projets actuels

- Ils souhaitent adapter la maison pour améliorer la mobilité de Louis
- Ils souhaitent rénover énergétiquement leur maison
- Marc-Henri voudrait passer le permis de chasse

Leurs démarches administratives

- Chantal cherche les différentes aides possibles liées à l'amélioration de la maison
- Marc-Henri recherche les différentes primes disponibles sur internet pour des aménagements favorisant les économies d'énergie
- La famille est en litige avec l'A.L.E. au sujet de l'aide-ménagère obtenue via les titres-services.
- Louis est dans l'enseignement spécial, mais habite chez ses parents. Il fait chaque jour les trajets avec les transports pour personnes handicapées.
- Manon cherche un job d'étudiante pour ses vacances.
- Camille a des problèmes de décrochage scolaire. Ses parents aimeraient trouver de l'aide, mais sont un peu déboussolés.

Leurs motivations et frustrations

Ce qui les motive?

- Le confort/ bien être familial
- Une maison bien isolée (basse énergie), agréable

Ce qui les frustre?

- Manque de communication/accès à l'information sur les aides liées aux handicaps



Sandrine, l'infirmière à temps partiel

Sandrine, 34 ans, infirmière à temps partiel, Eupen

« Parce que je le mérite bien »

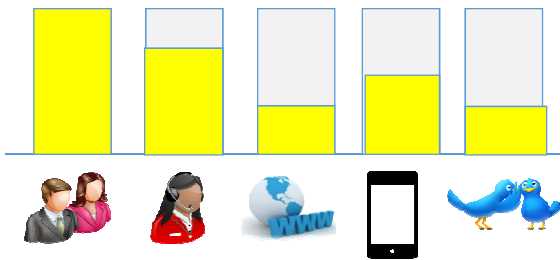
Aisance numérique

Aisance par rapport aux tâches administratives

Fréquence de ses rapports avec l'administration

Après 5 ans de vie commune, Sandrine se retrouve seule avec ses 2 enfants, son garçon de 4 ans et sa petite fille de 2 ans. Récemment divorcée, elle peine à joindre les 2 bouts avec son maigre salaire d'infirmière à temps partiel. Elle a obtenu un appartement dans une cité sociale mais il est à peine salubre

CANAUX DE COMMUNICATION



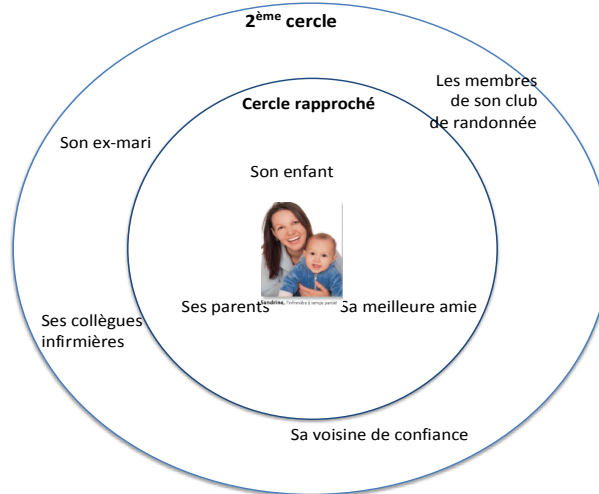
SES ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:

- ACCESSIBILITÉ (en-dehors des heures de bureau)
- PERSONNALISATION (vu sa situation financière compliquée)

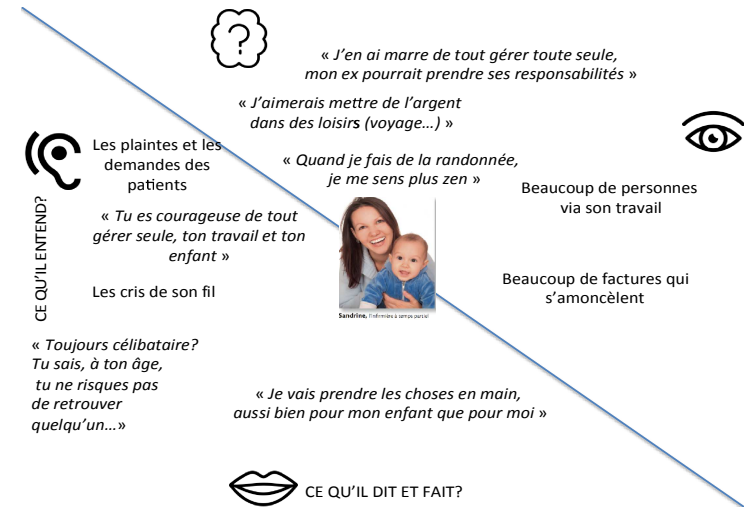


Sandrine, l'infirmière à temps partiel

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Ses projets actuels

- Remonter la pente
- Arriver à joindre les 2 bouts tout en n'impactant pas la vie de sa famille
- Marcher souvent dans la nature avec ses enfants

Ses démarches administratives

- Vu son logement dans une cité sociale, elle a des contacts avec le CPAS
- Elle s'inscrit souvent aux marches ADEPS
- Dans les autres cas, c'est plutôt l'administration qui vient à elle (demande de paiement de taxe, changement de carte d'identité)

Ses motivations et frustrations

Ce qui la motive?

- Donner la meilleure vie possible à ses enfants
- Faire des projets, des activités dans la nature

Ce qui la frustre?

- Les difficultés à joindre l'administration
- Elle s'occupe de tout le monde, tout le temps, mais qui pense à elle et l'aide?



Josette, la pensionnée

Josette, 70 ans, isolée, pensionnée, sans diplôme

« J'ai besoin d'aide »

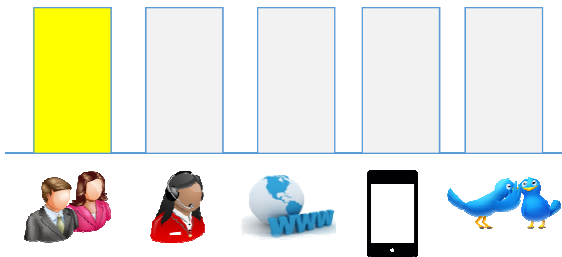
Aisance numérique

Aisance par rapport aux tâches administratives

Fréquence de ses rapports avec l'administration

A 70 ans, Josette se retrouve isolée, après le décès de son mari. Elle s'en sort difficilement avec sa maigre pension. En fracture avec la société (sociale, numérique, économique...), elle ne peut compter que sur l'aide du CPAS de Charleroi pour effectuer ses démarches administratives. Cela est d'autant plus compliqué qu'elle est illettrée.

CANAUX DE COMMUNICATION



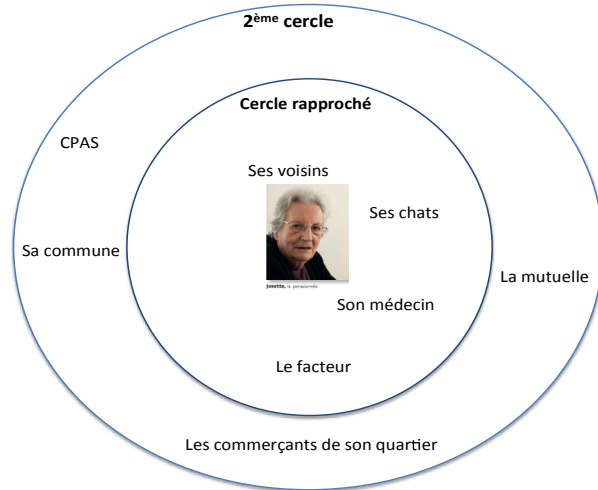
SES ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:

PROXIMITÉ (PROBLÈME DE MOBILITÉ), RESPECT, ÉCOUTE

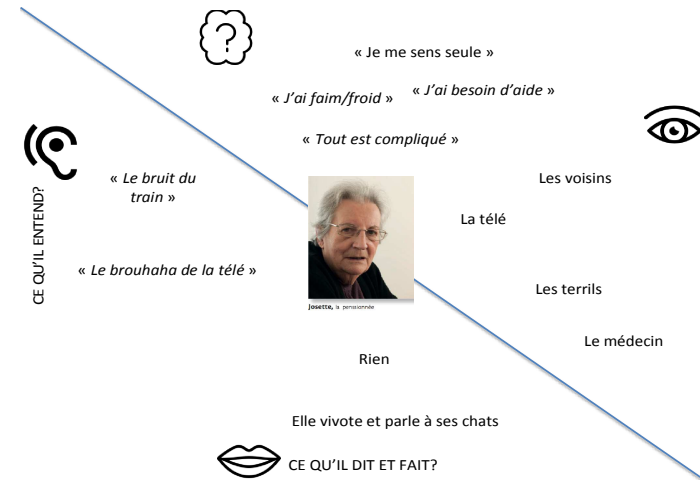


Josette, la pensionnée

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Ses projets actuels

Elle n'a pas de projets

Ses démarches administratives

- C'est son assistante sociale au CPAS qui gère tout pour elle
- Josette a appris qu'il est possible de recevoir la visite de son assistante sociale à domicile. Cela lui faciliterait grandement la vie

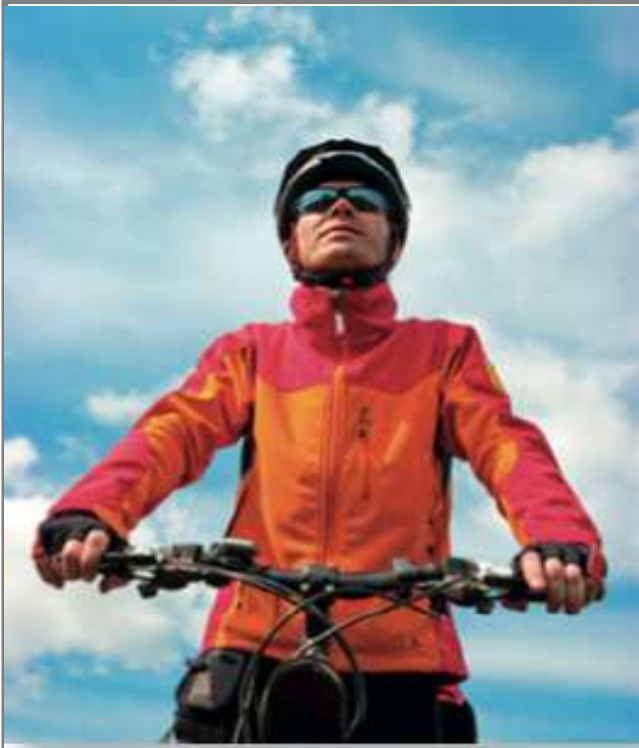
Ses motivations et frustrations

Ce qui la motive?

- S'occuper de ses chats

Ce qui la frustre?

- Ne pas savoir lire et écrire -> elle voudrait être moins seule et plus autonome



Jan, le prof de maths

Jan, 45 ans, professeur de mathématiques

« L'Ardenne, c'est tof! »

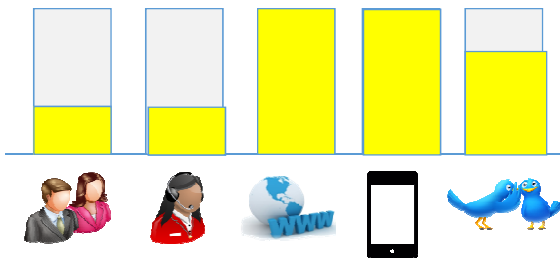
Aisance numérique

Aisance par rapport aux tâches administratives

Fréquence de ses rapports avec l'administration

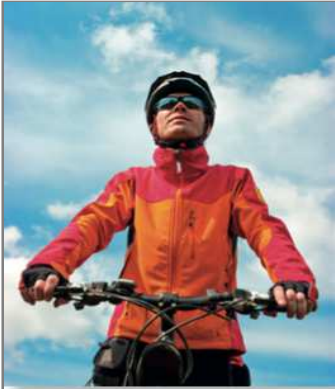
Jan vit avec sa famille dans une maison de ville au centre d'Anvers. Il est divorcé et remis en ménage. Il élève 3 enfants : son fils de son mariage précédent, la fille de sa compagne actuelle et une petite dernière qu'ils ont eue ensemble il y a 6 ans.

CANAUX DE COMMUNICATION



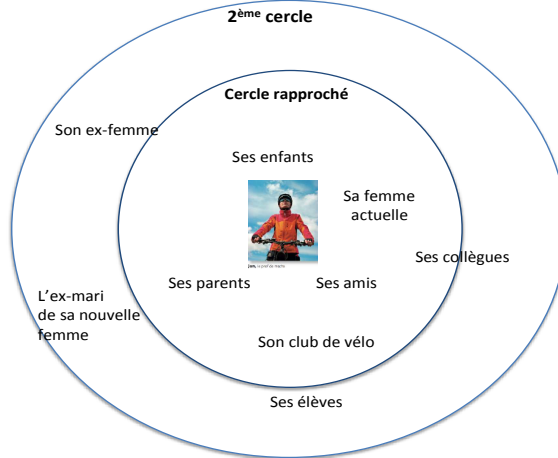
SES ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:

- RAPIDITE ET CLARTE SUITE À SES DEMANDES

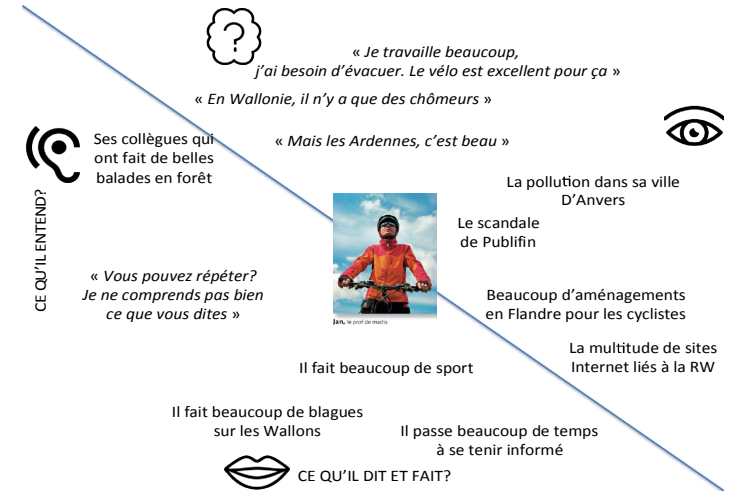


Jan, le prof de maths

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Ses projets actuels

- Organiser un Tour de Wallonie en vélo avec ses amis
- Prévoir des activités en famille en Ardenne
- Faire un projet TIC avec ses élèves mêlant TIC et mathématiques

Ses démarches administratives

- Il aimerait trouver la carte des parcours Ravel et des pistes cyclables.
- Il cherche des informations touristiques sur l'Ardenne pour cet été.
- Il a entendu que l'ADEPS organisait des stages de course à pied. Il compte se renseigner pour planifier ses vacances.

Ses motivations et frustrations

Ce qui le motive?

- Réaliser des exploits sportifs
- Passer du temps en famille
- Utiliser des nouveautés technologiques

Ce qui le frustre?

- L'inefficacité
- Des sites Internet non traduits en néerlandais, qui plus est disparates et non personnalisés



Nicolas, l'étudiant

Nicolas, 15 ans, Etudiant, Ixelles

« Je veux vivre de ma musique »

Aisance numérique

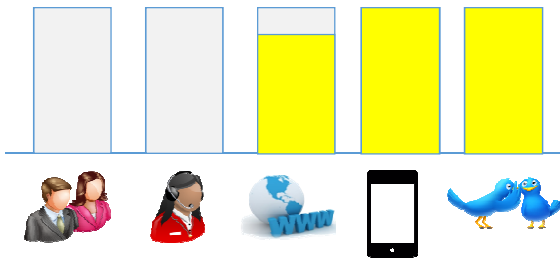
Aisance par rapport aux tâches administratives

Fréquence de ses rapports avec l'administration

Nicolas vit chez ses parents à Ixelles. Il est en 4ème année secondaire au Collège Sainte Marguerite. Il est passionné de musique électronique et passe beaucoup de temps dans sa chambre à composer ou écouter les derniers tubes à la mode

SES ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:
DIGITALISATION, RAPIDITÉ, FACILITÉ

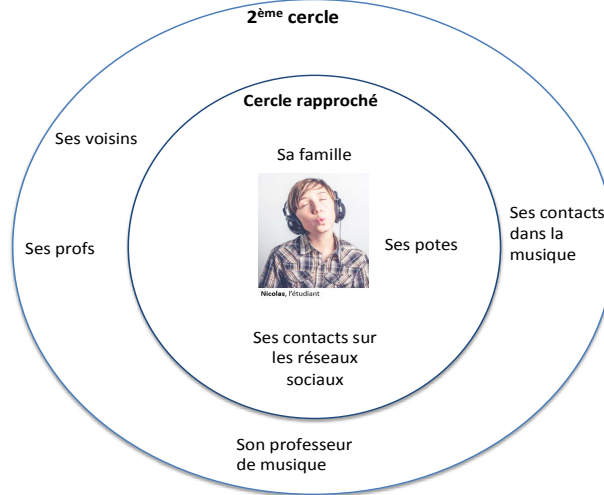
CANAUX DE COMMUNICATION





Nicolas, l'étudiant

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Ses projets actuels

- Se perfectionner en tant que DJ, en faire un métier
- Trouver une formation adaptée

Ses démarches administratives

- Il voudrait demander une bourse pour l'année prochaine
- Il a perdu son portefeuille avec son abonnement de métro, sa carte d'identité, sa carte de banque et sa carte SIS.

Ses motivations et frustrations

Ce qui le motive?

- Vivre de sa passion
- Le succès de sa musique

Ce qui le frustre?

- Ses parents qui ne l'aident pas
- La difficulté de trouver les informations dont il a besoin



Thomas, le vendeur de voitures

Thomas, 30 ans, vendeur de voiture, diplômé du secondaire supérieur

« Je veux me réorienter »

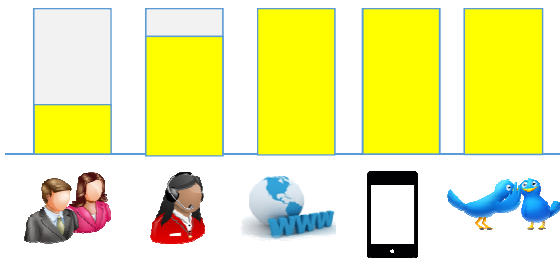
Aisance numérique

Aisance par rapport aux tâches administratives

Fréquence de ses rapports avec l'administration

Célibataire, Thomas vit seul dans un appartement de ville à Nivelles. Vendeur de voitures, il mène un train de vie confortable. Thomas est toujours hyper connecté, au fait des dernières innovations technologiques et pas très « papier ». Il n'a d'ailleurs pas d'imprimante chez lui.

CANAUX DE COMMUNICATION



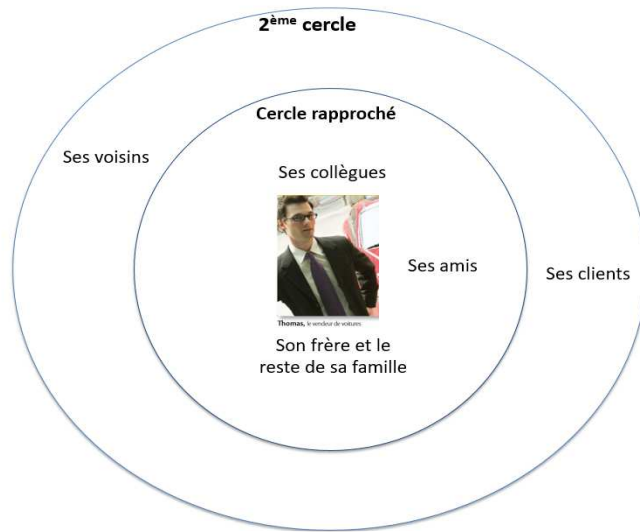
SES ATTENTES PAR RAPPORT À L'ADMINISTRATION:

DES CONSEILS PERSONNALISÉS, DE L'EFFICACITÉ ... ET DU DIGITAL!

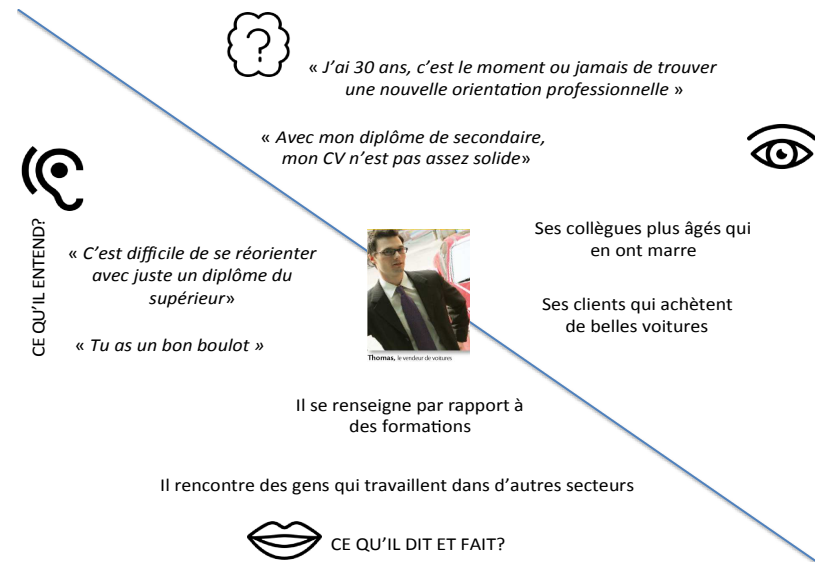


Thomas, le vendeur de voitures

Carte des acteurs



Carte d'empathie



Ses projets actuels

- Se réorienter professionnellement
- Suivre une formation

Ses démarches administratives

- Il se renseigne auprès des différentes autorités publiques sur les formalités à effectuer pour devenir indépendant à titre complémentaire
- Il voudrait aider son frère alcoolique à s'en sortir. il recherche un groupe d'entraide ou un centre spécialisé
- Il a introduit une plainte auprès du Médiateur de l'administration wallonne pour un différend avec son administration communale.

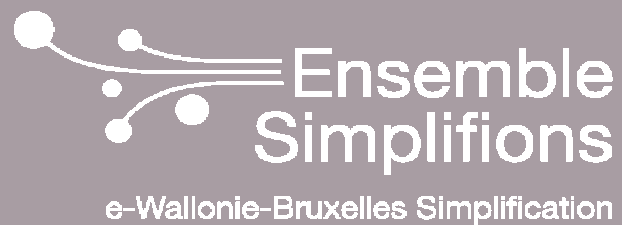
Ses motivations et frustrations

Ce qui le motive?

- Travailler à son compte
- Apprendre de nouvelles choses

Ce qui le frustre?

- Être limité en raison de sa faible qualification



www.ensemblesimplifions.be
info@ensemblesimplifions.be

En Fédération
Wallonie-Bruxelles

Boulevard Léopold II, 44
B-1080 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2 413 25 10
Fax : +32 (0)2 413 35 10

En Wallonie

Chaussée de Charleroi; 83 B • 4^e étage
B-5000 Namur
Tél. : +32 (0)81 40 98 00
Fax : +32 (0)81 40 98 01

FAMILLE A LAQUELLE APPARTIENT LE PERSONA

Photo
(doit être représentative du
persona, de son âge, de son
entourage, de ses valeurs...)

Prénom (Nom)

Age, formation ou travail actuel, lieu d'habitation, lieu où il travaille

Citation représentative du persona

Aisance numérique

Aisance par rapport à l'administration

Fréquence de ses rapports avec
l'administration

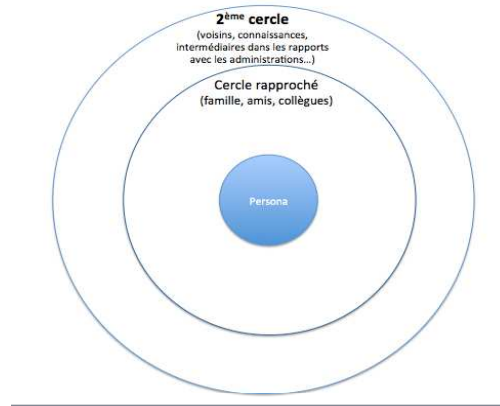
Petite histoire du persona en quelques lignes : qui est cette personne, que fait-elle dans la vie, quelles sont ses habitudes, ses préférences, ses valeurs, ses buts dans la vie, ses attentes? peut-on le considérer comme autonome dans ses rapports avec l'administration ou non autonome (a besoin d'un tiers et qui)?

Prénom (Nom)

Photo

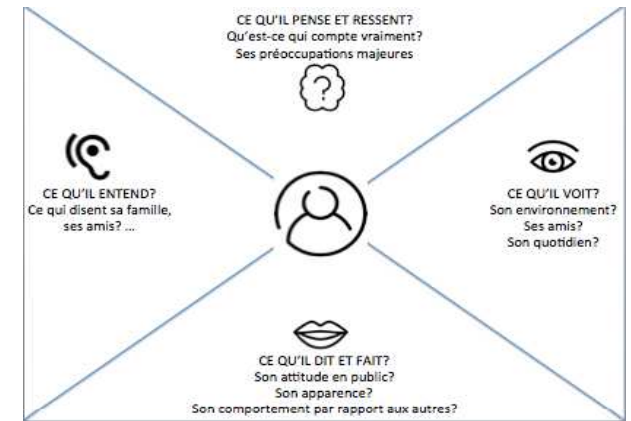
Carte des acteurs

Personnes concernées par les interactions du persona avec l'administration (peuvent l'aider, sont concernées au 1^{er} chef car les interactions se font pour leur compte...)



Carte d'empathie

Permet de se mettre à la place de l'utilisateur: ce qu'il pense, dit, ressent, voit, entend?



Ses démarches administratives

Pourquoi il va contacter l'Administration en général, quelles sont ses motivations?

Ses attentes

Qu'est-ce qui est important pour lui dans les interactions qu'il va avoir avec l'administration? Qu'est-ce qu'il considère comme fondamental (ex. politesse, rapidité)? Qu'est-ce qui serait vécu comme un plus et lui donnerait une image positive de l'administration?

2^{ème} cercle

(voisins, connaissances,
intermédiaires dans les rapports
avec les administrations...)

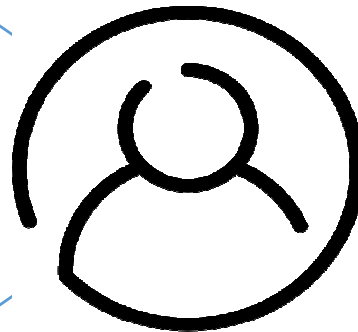
Cercle rapproché
(famille, amis, collègues)

Persona

CE QU'IL PENSE ET RESSENT?
Qu'est-ce qui compte vraiment?
Ses préoccupations majeures



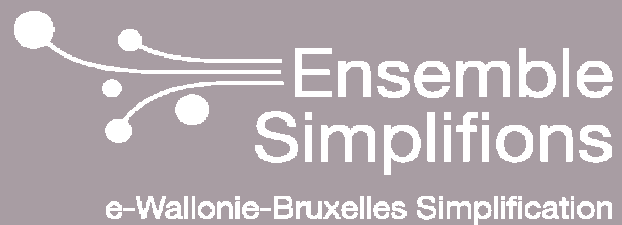
CE QU'IL VOIT?
Son environnement?
Ses amis?
Son quotidien?



CE QU'IL ENTEND?
Ce qui disent sa famille,
ses amis? ...



CE QU'IL DIT ET FAIT?
Son attitude en public?
Son apparence?
Son comportement par rapport aux autres?



www.ensemblesimplifions.be

info@ensemblesimplifions.be

En Fédération
Wallonie-Bruxelles

Boulevard Léopold II, 44
B-1080 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2 413 25 10
Fax : +32 (0)2 413 35 10

En Wallonie

Chaussée de Charleroi; 83 B • 4^e étage
B-5000 Namur
Tél. : +32 (0)81 40 98 00
Fax : +32 (0)81 40 98 01