Isabelle, 41 ans

Responsable RH · Basse-Terre · MacBook Pro + iPhone · Utilisatrice avancée

NOM & PRÉNOM	PROFIL UTILISATEUR	INTERFACES ANALYSÉES
Célia	**Isabelle**	**SNCF Connect**

PROFIL

Isabelle, 41 ans, responsable RH, vit à Basse-Terre. Elle utilise un MacBook Pro au bureau et un iPhone en déplacement. Elle maîtrise bien les outils numériques, mais supporte très mal les frictions inutiles, les interfaces trop verbeuses et les tâches qu'il faut recommencer.

1 · Carte d'empathie

PENSE

- Je veux aller droit au but.
- Je n'ai pas le temps de recommencer un formulaire.
- J'ai besoin de voir clairement où j'en suis.
- Je veux comprendre rapidement la logique du système.
- Si l'interface me fait perdre du temps, je ne reviens pas.

RESSENT

- De la frustration face aux parcours inefficaces.
- De l'irritation lorsqu'une action manque de continuité.
- Une forte exigence de clarté et de hiérarchie.
- Une perte de confiance quand la progression n'est pas visible.
- Du soulagement quand le système anticipe bien ses besoins.

DIT

- Je n'ai pas cinq minutes à perdre.
- Où est la sauvegarde ?
- Pourquoi je dois ressaisir ça ?
- Ce n'est pas clair.
- Je veux une vue d'ensemble rapide.

FAIT

- Elle repère vite les zones clés de l'interface.
- Elle cherche les indicateurs de progression.
- Elle passe sur Mac si le mobile n'est pas assez efficace.
- Elle abandonne si elle sent qu'elle va devoir recommencer.
- Elle compare rapidement les options avant de décider.

2 · Les 5 frictions majeures

N°	CONTEXTE	ACTION	PROBLÈME	ÉMOTION	SÉVÉRITÉ
1	Sur SNCF Connect, dans un parcours de réservation en plusieurs étapes à suivre puis à reprendre.	Isabelle cherche à comprendre où elle en est et comment reprendre efficacement.	La logique de progression et de reprise n'est pas toujours assez explicite pour une utilisatrice qui veut une vision immédiate et structurée.	Elle se sent freinée dans son efficacité.	Irritante
2 ★	Sur SNCF Connect, dans le tunnel de réservation (formulaire long en plusieurs étapes).	Elle commence à remplir les informations.	L'absence de sauvegarde visible ou de reprise claire lui donne l'impression qu'elle pourrait perdre son travail.	Elle ressent une forte frustration et une perte de contrôle.	Bloquante
3	Sur SNCF Connect, lorsqu'elle compare rapidement les prix et les options dans la grille tarifaire.	Elle lit les tarifs et tente de comparer rapidement une information.	La densité des données et la complexité des affichages demandent plus de temps d'interprétation qu'elle n'en a.	Elle se sent ralentie malgré sa bonne maîtrise numérique.	Irritante
4	Sur SNCF Connect, lorsqu'elle veut identifier le prix final réel avec toutes les options et conditions.	Elle compare les résultats pour prendre une décision rapide.	Le prix total et les conditions ne sont pas toujours mis en avant avec assez de clarté au premier regard.	Elle ressent une méfiance envers l'interface.	Irritante
5	Sur SNCF Connect, lorsqu'elle compare les types de tarifs ou cherche une information précise sur les conditions.	Elle essaie de comparer rapidement les offres ou de comprendre les frais et conditions peu visibles.	L'information commerciale et fonctionnelle demande de naviguer ou de lire davantage qu'elle ne le souhaiterait.	Elle s'impatiente face au manque de synthèse.	Mineure *à irritante*

Bloquante empêche la tâche d'aboutir · **Irritante** ralentit ou agace · **Mineure** gêne ponctuelle. ★ friction retenue.

3 · Friction retenue pour la suite

Friction retenue — N°2

INTITULÉ

L'absence de sauvegarde visible ou de reprise claire dans un formulaire long bloque Isabelle, car elle refuse de perdre du temps ou de recommencer une tâche.

JUSTIFICATION

Cette friction est la plus importante pour Isabelle car elle touche directement à son exigence d'efficacité. Contrairement à Marie-Claire, ce n'est pas la compréhension de base qui bloque ; contrairement à Kevin, ce n'est pas d'abord la vitesse de chargement. Le vrai problème pour Isabelle est la continuité du travail : elle doit pouvoir commencer, interrompre et reprendre sans perte.

TYPE D'ANIMATION RETENU

Micro-interaction de sauvegarde / confirmation d'état, ou onboarding animé très court pour rendre visibles la progression et la reprise.