Kevin, 22 ans

Étudiant en BTS & livreur à temps partiel · Le Lamentin · iPhone récent · Expert mobile

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

PROFIL

Kevin, 22 ans, étudiant en BTS et livreur à temps partiel, vit au Lamentin. Il utilise uniquement un iPhone récent, avec parfois une connexion moyenne ou limitée en mobilité. Il est expert mobile, utilise beaucoup d'apps, et abandonne très vite si l'interface est lente ou mal optimisée.

1 · Carte d'empathie

PENSE

- Je veux trouver l'info tout de suite.
- Si ça met trop longtemps à charger, je ferme.
- Je ne veux pas faire dix étapes pour un truc simple.
- Si je suis interrompu par des pop-ups, je décroche.
- Tout doit être faisable rapidement depuis le téléphone.

RESSENT

- De l'impatience face à la lenteur.
- De l'agacement quand un parcours devient trop long.
- De la frustration quand l'interface n'est pas mobile-first.
- Une rupture d'attention dès qu'il y a des interruptions inutiles.
- De la satisfaction uniquement quand tout est rapide et fluide.

DIT

- C'est trop long.
- Pourquoi je dois cliquer autant ?
- Ça bug ou quoi ?
- Si ça prend plus de quelques secondes, j'abandonne.
- Je veux juste faire l'action, pas explorer tout le site.

FAIT

- Il scrolle très vite.
- Il ferme les pop-ups dès qu'ils apparaissent.
- Il quitte une page si elle charge mal.
- Il cherche les raccourcis évidents.
- Il abandonne s'il ne comprend pas immédiatement le chemin.

2 · Les 5 frictions majeures

N°	CONTEXTE	ACTION	PROBLÈME	ÉMOTION	SÉVÉRITÉ
1	Sur SNCF Connect, pendant la recherche d'un trajet puis la comparaison entre plusieurs trains sur mobile.	Kevin essaie d'aller vite depuis son iPhone.	Le parcours demande plusieurs étapes, comparaisons et ouvertures d'écrans, ce qui ralentit une action qu'il voudrait immédiate.	Il s'agace et perd patience.	Irritante
2	Sur SNCF Connect, dans la liste des résultats et les filtres de trajets.	Il cherche rapidement une offre claire et un prix total.	La page est surchargée de messages de rareté, d'options, de filtres et de blocs qui détournent son attention.	Il se sent agressé visuellement et pressé artificiellement.	Irritante
3 ★	Sur SNCF Connect, en déplacement avec une connexion moyenne.	Il essaie d'ouvrir une page riche en contenu ou plusieurs étapes successives.	Le chargement ou la lourdeur du parcours devient incompatible avec son usage rapide et son débit variable.	Il décroche et veut quitter.	Bloquante
4	Sur SNCF Connect, lorsqu'il essaie de trouver rapidement une option précise sans utiliser la recherche.	Il parcourt les menus pour localiser une fonction ou une information.	La navigation manque de raccourci immédiat et ne répond pas assez vite à un objectif précis.	Il se lasse et n'a pas envie d'explorer davantage.	Irritante
5	Sur SNCF Connect, au début du parcours de création de compte et de réservation sur iPhone.	Il avance dans le tunnel pour comprendre jusqu'où il doit aller.	La succession d'étapes et la logique de vérification rendent le parcours trop engageant pour un simple repérage rapide.	Il ressent une perte de temps potentielle.	Mineure *à irritante selon le moment*

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

3 · Friction retenue pour la suite

Friction retenue — N°3

INTITULÉ

Sur mobile avec une connexion moyenne, Kevin abandonne lorsque l'interface devient trop lourde, trop lente ou trop longue à parcourir.

JUSTIFICATION

Cette friction est la plus importante pour Kevin car son usage est entièrement centré sur la rapidité d'exécution. Une interface peut être claire, mais si elle demande trop de temps, trop de chargement ou trop d'étapes sur mobile, elle échoue immédiatement pour ce profil. Le problème principal n'est donc pas la compréhension, mais la vitesse réelle d'accès à l'action.

TYPE D'ANIMATION RETENU

Micro-interaction centrée sur le feedback de chargement, l'état d'avancement et la réduction de l'incertitude pendant l'attente.