Marie-Claire, 67 ans

Retraitée, ancienne institutrice · Pointe-à-Pitre · Android basique + desktop · Débutante

NOM & PRÉNOM	PROFIL UTILISATEUR	INTERFACES ANALYSÉES
Célia	**Marie-Claire**	**SNCF Connect**

PROFIL

Marie-Claire, 67 ans, retraitée, ancienne institutrice, vit à Pointe-à-Pitre. Elle utilise un smartphone Android basique reçu en cadeau et parfois un ordinateur desktop avec souris. Elle est débutante avec le numérique : elle lit ses e-mails, regarde YouTube, mais évite les formulaires en ligne.

1 · Carte d'empathie

PENSE

- Je ne vois pas bien où il faut cliquer.
- C'est écrit trop petit pour moi.
- J'ai peur de me tromper et de faire une erreur irréversible.
- Pourquoi c'est aussi compliqué pour une action simple ?
- J'aimerais que ce soit plus clair, plus rassurant, plus guidé.

RESSENT

- De l'hésitation face à l'interface.
- De la fatigue visuelle quand le texte est trop petit ou trop dense.
- De l'anxiété dès qu'il y a trop d'étapes ou de choix.
- Une perte de confiance quand elle ne comprend pas immédiatement.
- Du soulagement uniquement quand l'interface lui donne un repère clair.

DIT

- Je ne vois pas bien le texte.
- Je ne comprends pas ce qu'ils veulent me faire faire.
- J'ai peur d'appuyer au mauvais endroit.
- Je préfère appeler quelqu'un plutôt que de faire une bêtise.
- On pourrait faire plus simple quand même.

FAIT

- Elle zoome l'écran pour lire.
- Elle relit plusieurs fois avant de cliquer.
- Elle revient en arrière par précaution.
- Elle hésite longtemps avant de valider.
- Elle abandonne si elle sent qu'elle risque de faire une erreur.

2 · Les 5 frictions majeures

N°	CONTEXTE	ACTION	PROBLÈME	ÉMOTION	SÉVÉRITÉ
1 ★	Sur SNCF Connect, dans la zone des conditions de remboursement ou des détails de l'assurance voyage.	Marie-Claire essaie de lire les informations avant de choisir.	Le texte est petit, dense et peu confortable à lire sur son Android basique.	Elle se sent perdue et doute de sa compréhension.	**Bloquante**
2	Sur SNCF Connect, lorsqu'elle cherche une option précise (par exemple l'annulation gratuite) en parcourant les menus sans utiliser la recherche.	Elle navigue dans l'arborescence pour trouver la bonne page.	L'organisation du site est profonde et les intitulés manquent de clarté pour une débutante.	Elle se sent confuse et découragée.	**Irritante**
3	Sur SNCF Connect, lorsqu'elle parcourt la liste des trajets et des offres affichées.	Elle lit les résultats et tente d'identifier la bonne option.	Il y a trop d'informations à l'écran, trop de blocs, trop de signaux concurrents.	Elle se sent submergée.	**Irritante**
4	Sur SNCF Connect, pendant la comparaison entre deux trains et leurs conditions.	Elle essaie de vérifier quelle offre est la plus sûre pour elle.	Les différences entre les options ne sont pas immédiatement lisibles et demandent trop d'attention.	Elle perd confiance et n'ose plus choisir.	**Irritante**
5	Sur SNCF Connect, au début du tunnel de création de compte et de réservation.	Elle découvre les étapes du parcours d'onboarding.	La perspective de plusieurs étapes et d'une vérification d'identité la rend méfiante avant même d'aller au bout.	Elle se sent stressée et préfère interrompre le processus.	**Mineure** *à ce stade, mais anxiogène*

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

3 · Friction retenue pour la suite

Friction retenue — N°1

INTITULÉ

La taille du texte et la densité des informations sur SNCF Connect empêchent Marie-Claire de lire sereinement les conditions avant de faire un choix.

JUSTIFICATION

Cette friction est la plus importante pour Marie-Claire car elle touche directement à son besoin principal : comprendre avant d'agir. Si elle ne peut pas lire correctement, elle ne peut ni comparer, ni décider, ni avancer avec confiance. La difficulté de lecture devient donc une barrière d'usage immédiate, avant même toute autre complexité de parcours.

TYPE D'ANIMATION RETENU

Tutoriel motion ou micro-interaction de guidage visuel, pour agrandir, hiérarchiser ou clarifier les informations importantes.