

Les personas

Ce document se veut un outil pour mieux cerner les besoins des utilisateurs. Les personas représentent des personnages fictifs qui correspondent à des types d'utilisateur. Ces personas serviront à mieux comprendre les besoins et désirs des citoyens de Brossard quant aux services numériques et seront notre référence lors du développement de l'architecture finale du nouveau site.

Les personas suivants sont basés sur les commentaires recueillis lors des rencontres avec Service Brossard, l'équipe de la bibliothèque, le sondage web et 10 rencontres avec des citoyens.

Certaines demandes et besoins revenaient si souvent que nous avons cru bon de les faire ressortir dans la liste ci-dessous.

1. Les citoyens vivent de la frustration avec B-CITI

Les principaux irritants semblent être le renouvellement de la carte B-CITI, le renouvellement de la carte de bibliothèque et la gestion du compte familial.

2. Les citoyens veulent un dossier centralisé

Les efforts avec B-CITI vont dans ce sens, mais il demeure que les systèmes de gestion des taxes (TFP) et des inscriptions aux activités (Ludik) multiplient les portes d'entrée et empêchent d'avoir véritablement un accès unique et centralisé. Paradoxalement, plus les systèmes sont centralisés, plus les anomalies à cette centralisation semblent irritants.

3. Les citoyens veulent le maximum d'information sur le site

Les citoyens ne veulent pas avoir à parler au téléphone et encore moins à se rendre à l'hôtel de Ville, ils veulent trouver le plus d'information possible via le site web et veulent que ces informations soient à jour. Il est impératif de déployer des efforts en ce sens et d'indiquer la date de mise à jour de chacune des pages critiques.

4. Les citoyens veulent un site bilingue

Chez presque tous les allophones sondés, c'est la première préoccupation. La ville de Brossard, par sa démographie (près de 30% ne lit pas le français), ne peut pas se permettre l'unilinguisme quant aux informations de base.

**mère de famille active**

Nom: Julie Desrochers

Âge: 44

Niveau technique: avancé

Appareil de prédilection: téléphone Pixel2

Emploi: éducatrice spécialisée

Situation familiale: en couple, 2 enfants (8 et 11 ans)

Caractéristique: Manque de temps

Entre les activités des enfants, sa vie professionnelle et ses activités de loisirs, Julie a toujours l'impression de manquer de temps. Lorsqu'elle doit interagir avec la ville pour payer ses taxes ou pour avoir de l'information sur ses futurs rénos, elle veut que cela se fasse de façon rapide et efficace. Julie se préoccupe beaucoup de l'environnement et tente d'adopter des habitudes de consommation responsable.

Je veux avoir accès à des informations claires et mises à jour sur les installations sportives

Je veux pouvoir trouver de l'information facile à comprendre sur les travaux nécessitant des permis

Je veux pouvoir inscrire facilement mes enfants aux activités et camps de jour sans devoir entrer mes infos chaque année

Je veux pouvoir interagir avec des agents de la ville par clavardage, je n'aime pas appeler et être placée en attente

Je veux mieux comprendre les différentes collectes et savoir comment me débarrasser de différents appareils et résidus

Je veux pouvoir renouveler mon abonnement B-CITI et mon abonnement à la bibliothèque de façon simple et rapide pour moi et ma famille

Je veux centraliser mon compte de taxes dans B-CITI et recevoir des alertes des paiements dûs

Je veux être informée en temps réel des travaux dans mon secteur, par des notifications "push"

Je veux un site hautement visuel, je n'ai pas le temps de lire

Je veux voir mon utilisation d'eau en temps réel et ainsi gérer la consommation de ma famille



jeune homme branché

Nom: Martin Lesage

Âge: 28

Niveau technique: à l'avant garde

Appareil de prédilection: téléphone iPhone 8s

Emploi: technicien en logistique

Situation familiale: célibataire

Caractéristique: Exigeant

Martin est revenu sur la Rive-Sud suite à ses études à Montréal et à son embauche par une firme de logistique de transport de Longueuil. Il a acheté un condo à Brossard l'an passé. Il travaille tous les jours avec les outils numériques et s'attend à ce que ses rapports avec la Ville soient aussi fluides qu'avec les géants du web (Google, Facebook...). Si ça ne marche pas du premier coup, il s'impatiente.

Je veux un seul dossier centralisé (compte de taxes) et pouvoir tout faire de mon téléphone

Je veux pouvoir clavarder ou interagir avec un chatbot

Je veux un site personnalisé en fonction de mes besoins

Je veux voir les livres numériques et papier dans un même outil de recherche sur le site de la biblio

Je veux pouvoir changer mon mot de passe de la bibliothèque par moi-même

Je veux pouvoir poser des questions en ligne lors du conseil municipal

Je veux que ma carte B-CITI soit accessible dans l'application Wallet de mon téléphone

Je veux des notifications en temps réel sur les travaux dans mon secteur avec les dates de début et de fin estimés

Je veux une version en ligne et interactive du Loisard



retraité hyperactif

Nom: Jacques Delaroche

Âge: 68

Niveau technique: intermédiaire

Appareil de prédilection: tablette

Emploi: retraité, ancien enseignant

Situation familiale: en couple, 3 enfants adultes, 4 petit-enfants

Caractéristique: Aime le contact humain

Nouvellement retraités, Jacques et sa femme profitent pleinement du temps de loisirs récemment acquis. Jacques a pour projet de rénover entièrement leur maison achetée en 1982 et son temps est réparti entre les voyages, la rénovation et sa vie de famille. Il est aussi un grand lecteur. De plus, il donne de son temps à un organisme de Brossard qui vient en aide aux plus démunis.

Je veux pouvoir faire des requêtes ou plaintes sans avoir à me connecter

Je veux un site de biblio simple et facile à utiliser. Je veux essayer le prêt numérique, mais j'ai besoin d'être guidé, j'aimerais un tutoriel en vidéo

Je veux être rassuré sur la confidentialité et la sécurité des sites de la Ville

Je veux pouvoir me retrouver facilement dans le menu du site de la Ville qui me semble complexe

Je veux pouvoir comprendre la réglementation des travaux sans lire les règlements détaillés, ai-je besoin d'un permis pour...?

Je veux un calendrier des événements clair et catégorisé par type d'activité

Je veux faire des demandes de permis (rénovation, coupe d'arbres) en ligne avec suivi

Je veux un système de comptes de taxes moderne



grand-maman allumée

Nom: Ginette Poirier

Âge: 81

Niveau technique: débutante

Appareil de prédilection: ordinateur de bureau

Emploi: retraité, ancienne assistante administrative

Situation familiale: veuve, 4 enfants adultes et 7 petit-enfants

Caractéristique: Se sent dépassée par les technologies

Mme Poirier vit à Brossard depuis 1978. Elle a aidé à la mise en place de la première bibliothèque et fut une pionnière dans l'organisation communautaire de la municipalité. Elle a vendu la maison familiale au décès de son mari et vit maintenant dans un condo. Elle a l'impression que Brossard a beaucoup changé et qu'on ne reconnaît pas assez les gens de sa génération. Elle partage ses loisirs entre le bridge, la danse sociale et fréquente les activités du club social des aînés.

Je veux me reconnaître comme aînée dans le site de la Ville. J'ai l'impression qu'on s'adresse seulement aux familles

Je veux que les activités des organismes soient mises en valeur

Je veux savoir facilement quand ma carte B-CITI arrive à échéance

Je ne veux pas être punie parce que je n'ai pas de téléphone intelligent (frais supp. pour renouvellement au comptoir)

Je veux des cours spécifiques aux aînés sur l'utilisation de B-CITI

Je veux garder mon Loisard papier

Je veux imprimer ma carte B-CITI à l'Hôtel de ville car je n'ai pas d'imprimante

Je veux que les bâtisseurs de Brossard soient reconnus

**femme néo-québécoise**

Nom: Michelle Liu

Âge: 38

Niveau technique: avancé

Appareil de prédilection: téléphone Android

Emploi: Agente immobilière

Situation familiale: mariée, 2 enfants de 8 et 12 ans

Caractéristique: Pont entre deux cultures

Michelle est née au Québec de parents d'origine chinoise. Elle a fait ses études primaires et secondaires en français, mais a opté pour l'anglais au Cégep. Elle parle anglais à la maison. Son travail lui permet de côtoyer les nouveaux arrivants à Brossard qui veulent acheter une première maison. Elle est activement impliquée dans la communauté chinoise de Brossard. Par son bilinguisme, elle passe beaucoup de temps à aider sa famille et ses amis dans leurs démarches avec la Ville.

Je veux un site bilingue (français / anglais), du moins pour toutes les infos importantes

Je veux une trousse de bienvenue bilingue pour les nouveaux résidents

Je veux une version anglaise (même si abrégée) du Loisard

Je veux un site plus visuel

Je veux des sites accessibles sur téléphone

Je veux une plus grande reconnaissance du caractère multiculturel de Brossard