


Exercice des portraits		Exercice des portraits																			
<p><b>En résumé</b></p>  <p>L'exercice des portraits permet d'identifier les principales caractéristiques des membres d'un groupe-cible et de se mettre à leur place. Cette activité se réalise en groupe, dure environ 20 à 30 minutes et permet d'affiner l'analyse des groupes-cibles afin d'élaborer un plan de communication</p>		<p><b>Avantages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre simple</li> <li>• Résultats rapides et concrets</li> <li>• Donne vie aux cibles et permet de concevoir des actions et des messages adaptés.</li> </ul>																			
<p><b>Exemple de portrait</b></p> <p>Projet : mise en place d'un nouveau système informatique pour la gestion des dossiers des clients</p> <table border="1"> <tr> <td><b>Groupe-cible</b></td> <td><b>Prénom</b></td> <td><b>Age</b></td> </tr> <tr> <td>Collaborateurs</td> <td>Martine</td> <td>45 ans</td> </tr> <tr> <td><b>Traits de caractère :</b> Aime le contact avec les autres</td> <td><b>Service/DG :</b> Préposée à l'accueil</td> <td><b>Fonction/niveau :</b> Agent administratif de niveau C</td> </tr> <tr> <td><b>Ancienneté</b> En service dans l'organisation depuis 25 ans</td> <td><b>Engagement professionnel :</b> Aime faire des tâches qui la distraient de son train-train.</td> <td><b>Contraintes externes éventuelles</b> /</td> </tr> <tr> <td><b>Attitude face au projet</b> De nature 'critique constructive'. Crainte de ne pas être à la hauteur, de perdre son temps, que le système ne soit pas adapté aux réalités de terrain</td> <td><b>Situation de 1 à 10</b> (./ au projet).</td> <td><b>Atouts, qualités, forces</b> Très grand réseau de contacts internes</td> </tr> <tr> <td><b>Qui peut l'aider à évoluer</b> Son chef direct, Son amie de l'ICT</td> <td><b>Ce qui peut l'aider à évoluer</b> Une formation, un système de helpdesk</td> <td><b>Prochaines étapes pour l'aider</b> Démonstration de l'outil, participation à un groupe test.</td> </tr> </table> <p><a href="#">Groupes cibles Portraits Template</a></p> <p>Cet exercice se réalise habituellement avec le groupe de projet, durant la phase 1 du projet, et permet de préparer le plan de communication (voir COMM COLL 12, étape 2, analyse des groupes-cibles). Cet exercice est directement inspiré de la méthode marketing des 'personas'.</p>		<b>Groupe-cible</b>	<b>Prénom</b>	<b>Age</b>	Collaborateurs	Martine	45 ans	<b>Traits de caractère :</b> Aime le contact avec les autres	<b>Service/DG :</b> Préposée à l'accueil	<b>Fonction/niveau :</b> Agent administratif de niveau C	<b>Ancienneté</b> En service dans l'organisation depuis 25 ans	<b>Engagement professionnel :</b> Aime faire des tâches qui la distraient de son train-train.	<b>Contraintes externes éventuelles</b> /	<b>Attitude face au projet</b> De nature 'critique constructive'. Crainte de ne pas être à la hauteur, de perdre son temps, que le système ne soit pas adapté aux réalités de terrain	<b>Situation de 1 à 10</b> (./ au projet).	<b>Atouts, qualités, forces</b> Très grand réseau de contacts internes	<b>Qui peut l'aider à évoluer</b> Son chef direct, Son amie de l'ICT	<b>Ce qui peut l'aider à évoluer</b> Une formation, un système de helpdesk	<b>Prochaines étapes pour l'aider</b> Démonstration de l'outil, participation à un groupe test.	<p><b>Précautions à prendre/Limites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de valeur 'statistique', cela permet de donner vie à des profils-types</li> <li>• Décrit une situation dans un contexte donné, à un moment donné (doit évoluer au fil du projet).</li> </ul> <p><b>Pourquoi l'utiliser ?</b></p> <p><b>Objectif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affiner, enrichir l'analyse des groupes-cibles</li> <li>• Se mettre à la place des individus constituant les groupes-cibles</li> </ul> <p><b>Contexte</b></p> <p>Lors de l'élaboration d'un plan de communication, il importe d'identifier clairement les groupes-cibles et de les comprendre.</p> <p>On oublie souvent que derrière cette appellation de 'cible' se cachent des personnes réelles.</p> <p>Donner vie à ces 'cibles' permet de se confronter à leur réalité et de vérifier que les actions et messages imaginés sont</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• compréhensibles,</li> <li>• clairs,</li> <li>• arrivent au bon moment,</li> <li>• répondent aux préoccupations identifiées, etc.</li> </ul> <p><b>Comment l'utiliser ?</b></p> <p><b>Etapes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez ensemble un groupe-cible</li> <li>• Développez les personnages fictifs (1 à 2 par participant),</li> <li>• Mettez en commun les portraits avec le groupe</li> <li>• Sélectionnez ensemble les 4 à 5 portraits de référence qui couvrent les différents cas de figure.</li> </ul> <p><b>Méthodologie et conseils</b></p> <p>Il est impossible de dresser les portraits de tous vos groupes-cibles. Sélectionnez ensemble le ou les 2 groupes qui sont les plus importants (soit par la taille, soit par le poids stratégique). Ensuite, chacun développe son portrait en se mettant à place de son personnage et complète le tableau '<a href="#">Groupes cibles Portraits Template</a>' comme illustré ci-contre.</p> <p>Lors de la mise en commun :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assurez-vous que les divers profils existants sont bien repris ;</li> <li>• si 2 portraits sont trop ressemblants, faites-en un seul portrait ;</li> <li>• si un profil manque un, développez-le ensemble.</li> </ul>	
<b>Groupe-cible</b>	<b>Prénom</b>	<b>Age</b>																			
Collaborateurs	Martine	45 ans																			
<b>Traits de caractère :</b> Aime le contact avec les autres	<b>Service/DG :</b> Préposée à l'accueil	<b>Fonction/niveau :</b> Agent administratif de niveau C																			
<b>Ancienneté</b> En service dans l'organisation depuis 25 ans	<b>Engagement professionnel :</b> Aime faire des tâches qui la distraient de son train-train.	<b>Contraintes externes éventuelles</b> /																			
<b>Attitude face au projet</b> De nature 'critique constructive'. Crainte de ne pas être à la hauteur, de perdre son temps, que le système ne soit pas adapté aux réalités de terrain	<b>Situation de 1 à 10</b> (./ au projet).	<b>Atouts, qualités, forces</b> Très grand réseau de contacts internes																			
<b>Qui peut l'aider à évoluer</b> Son chef direct, Son amie de l'ICT	<b>Ce qui peut l'aider à évoluer</b> Une formation, un système de helpdesk	<b>Prochaines étapes pour l'aider</b> Démonstration de l'outil, participation à un groupe test.																			

