

Exercice des portraits		Exercice des portraits																			
<p>En résumé</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>Avantages</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre simple Résultats rapides et concrets Donne vie aux cibles et permet de concevoir des actions et des messages adaptés. 																			
<p>Exemple de portrait</p> <p>Projet : mise en place d'un nouveau système informatique pour la gestion des dossiers des clients</p> <table border="1"> <tr> <td>Groupe-cible</td> <td>Prénom</td> <td>Age</td> </tr> <tr> <td>Collaborateurs</td> <td>Martine</td> <td>45 ans</td> </tr> <tr> <td>Traits de caractère : Aime le contact avec les autres</td> <td>Service/DG : Préposée à l'accueil</td> <td>Fonction/niveau : Agent administratif de niveau C</td> </tr> <tr> <td>Ancienneté En service dans l'organisation depuis 25 ans</td> <td>Engagement professionnel : Aime faire des tâches qui la distraient de son train-train.</td> <td>Contraintes externes éventuelles /</td> </tr> <tr> <td>Attitude face au projet 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>Situation de 1 à 10 (./ au projet).</td> <td>Atouts, qualités, forces Très grand réseau de contacts internes</td> </tr> <tr> <td>Qui peut l'aider à évoluer Son chef direct, Son amie de l'ICT</td> <td>Ce qui peut l'aider à évoluer Une formation, un système de helpdesk</td> <td>Prochaines étapes pour l'aider Démonstration de l'outil, participation à un groupe test.</td> </tr> </table> <p>Groupes cibles Portraits Template</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>		Groupe-cible	Prénom	Age	Collaborateurs	Martine	45 ans	Traits de caractère : Aime le contact avec les autres	Service/DG : Préposée à l'accueil	Fonction/niveau : Agent administratif de niveau C	Ancienneté En service dans l'organisation depuis 25 ans	Engagement professionnel : Aime faire des tâches qui la distraient de son train-train.	Contraintes externes éventuelles /	Attitude face au projet 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	Situation de 1 à 10 (./ au projet).	Atouts, qualités, forces Très grand réseau de contacts internes	Qui peut l'aider à évoluer Son chef direct, Son amie de l'ICT	Ce qui peut l'aider à évoluer Une formation, un système de helpdesk	Prochaines étapes pour l'aider Démonstration de l'outil, participation à un groupe test.	<p>Précautions à prendre/Limites</p> <ul style="list-style-type: none"> Pas de valeur 'statistique', cela permet de donner vie à des profils-types Décrit une situation dans un contexte donné, à un moment donné (doit évoluer au fil du projet). <p>Pourquoi l'utiliser ?</p> <p>Objectif</p> <ul style="list-style-type: none"> Affiner, enrichir l'analyse des groupes-cibles Se mettre à la place des individus constituant les groupes-cibles <p>Contexte</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"> compréhensibles, clairs, arrivent au bon moment, répondent aux préoccupations identifiées, etc. 	
Groupe-cible	Prénom	Age																			
Collaborateurs	Martine	45 ans																			
Traits de caractère : Aime le contact avec les autres	Service/DG : Préposée à l'accueil	Fonction/niveau : Agent administratif de niveau C																			
Ancienneté En service dans l'organisation depuis 25 ans	Engagement professionnel : Aime faire des tâches qui la distraient de son train-train.	Contraintes externes éventuelles /																			
Attitude face au projet 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	Situation de 1 à 10 (./ au projet).	Atouts, qualités, forces Très grand réseau de contacts internes																			
Qui peut l'aider à évoluer Son chef direct, Son amie de l'ICT	Ce qui peut l'aider à évoluer Une formation, un système de helpdesk	Prochaines étapes pour l'aider Démonstration de l'outil, participation à un groupe test.																			
		<p>Comment l'utiliser ?</p> <p>Etapes</p> <ul style="list-style-type: none"> Choisissez ensemble un groupe-cible Développez les personnages fictifs (1 à 2 par participant), Mettez en commun les portraits avec le groupe Sélectionnez ensemble les 4 à 5 portraits de référence qui couvrent les différents cas de figure. <p>Méthodologie et conseils</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 'Groupes cibles Portraits Template' comme illustré ci-contre.</p> <p>Lors de la mise en commun :</p> <ul style="list-style-type: none"> assurez-vous que les divers profils existants sont bien repris ; si 2 portraits sont trop ressemblants, faites-en un seul portrait ; si un profil manque un, développez-le ensemble. 																			

