



Liste de vérification du profil type

DESCRIPTION

Le présent outil de travail porte sur la création d'une liste de vérification permettant de mieux comprendre les besoins, l'expérience, les attitudes et les objectifs d'un·e intervenant·e cible à l'égard d'un nouveau produit ou service.

QUAND UTILISER

Servez-vous de la liste de vérification du profil type au début du processus de recherche (profil type fondé sur des suppositions) et une fois la recherche terminée (profil type confirmé).



OUTILS DE TRAVAIL COMPLÉMENTAIRES

- Cartographie de l'empathie : comprendre les utilisateurs et hiérarchiser leurs besoins
- Cartographie de parcours : visualiser le parcours des utilisateurs (DDN2-J04)
- Comment rédiger un énoncé de problème subjectif (DDN2-J06)
- Cartographie des intervenants : cibler et mobiliser les intervenants touchés (DDN2-J07)

OBJECTIF

La liste de vérification du profil type sert à établir une représentation structurée d'intervenant·es cible, c'est-à-dire les personnes qui recourent de façon régulière à un nouveau produit ou service, celles qui y recourent de manière soutenue, et ainsi de suite.

RÉSULTAT SOUHAITÉ

Représentation structurée d'un·e intervenant·e cible comprenant de l'information sur :

- le profil type de l'intervenant·e;
- le comportement de l'intervenant·e à l'égard du recours à des services;
- le rapport de l'intervenant·e au produit ou service.

COMMENT SE SERVIR

1. Recueillez l'information nécessaire.
2. Remplissez la liste de vérification ci-dessous.

Liste de vérification du profil type

Nom, sexe, âge, emploi, lieu et état matrimonial

Servez-vous de cette information pour cibler une personne précise. Pensez à son aspect physique, à son état psychologique, ainsi qu'à son réseau de soutien social.

Recours aux services

À quels services cette personne recourt-elle?

Rapport aux services

Quel rapport la personne entretient-elle avec les services en question? Les connaît-elle? Vient-elle de les découvrir?

Aperçu

Décrivez la personne en quelques paragraphes pour pouvoir vous mettre à sa place.

Où accède-t-elle aux services?

Obstacles

Pourquoi la personne pourrait-elle ne pas recourir aux services?

Expressions et comportement

Que dirait cette personne? Quels sont ses points de vue? Quelle attitude adopte-t-elle

Comment accède-t-elle aux services?

Motivations et buts

Qu'est-ce qui motive cette personne? Qu'est-ce qui explique ses besoins?

Frustrations et préoccupations

Si la personne recourt déjà à vos services, qu'est-ce qu'elle leur reproche?

Possibilités

Quelles possibilités précises s'offrent à cette personne?

Besoins à combler

Qu'est-ce que cette personne souhaite principalement obtenir en recourant aux services?

Contenu pertinent

Quel type de contenu précis pourrait plaire à la personne?

Actions prioritaires

Que voulez-vous que cette personne fasse en premier? (Cette question sert à préciser davantage le profil type.)