



# 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.)