

LES CLIENTS

Cet outil s'intéresse aux personnes, clients ou bénéficiaires, dont vous pensez qu'elles sont confrontées à un besoin spécifique, auquel pourrait répondre votre projet.

Il vous amène à vous mettre à la place de ces personnes, réelles ou non.

Vous pouvez imprimer le document, si possible en grand format, le coller sur un mur de votre classe et travailler dessus en petits groupes, autant que faire se peut des groupes différents de ceux qui ont travaillé sur l'outil participants 1.

Vous pourrez ensuite remplir le document, en vous inspirant si besoin de la **coopérative musicale**, donnée en exemple ci-après.

ACTIONS

Comment le public visé cherche-t-il actuellement à répondre à ses besoins ?

Que souhaiterait-il améliorer ou modifier dans sa manière de faire ?

Quelles sont ses aspirations ?

PENSÉES ET SENTIMENTS

Que pense votre client ou bénéficiaire ?

Comment appréhende-t-elle/il les besoins que nous essayons de satisfaire ?

Quelles sont ses préoccupations ?

Exprimez-les selon les propres mots de la personne que vous cherchez à toucher.

ÉCOUTE

Que lit ou écoute votre client ou bénéficiaire ?

Comment pouvons-nous l'atteindre et lui faire connaître notre offre de services ?

Où et quand ?

CRAINTES

Que n'aime pas votre futur client ? Quelles sont ses peurs et frustrations ? Quels sentiments ou actions pourraient lui causer de l'insatisfaction ?

ATTENTES

Que souhaiterait réussir ou obtenir votre futur client ?

Qu'est-ce qui pourrait créer de la valeur à ses yeux ?

Quels sentiments ou actions pourraient le satisfaire ?

Nom :

Age :

Lieu d'habitation :

Autre :



L'EXEMPLE DE LA COOPÉRATIVE MUSICALE

Nom : Olivia
 Age : 16 ans
 Lieu d'habitation : Gênes
 Autre : Guitariste



ACTIONS

Elle joue de la musique avec ses amis dans un garage.

Elle et ses amis tentent de récolter de l'argent pour pouvoir louer un studio de musique privé de temps en temps, quand ils doivent répéter pour préparer des concerts.

Elle demande l'autorisation de pratiquer dans le studio de l'école de musique.

Elle essaie d'obtenir un local du centre social de la ville.

Elle discute de ces problèmes avec d'autres groupes de musique.

PENSÉES ET SENTIMENTS

Il n'y a aucun endroit pour jouer de la musique ensemble.

Nous ne pouvons pas nous entraîner suffisamment. Du coup, nous ne progressons pas.

Où pouvons-nous rencontrer d'autres groupes et d'autres musiciens ?

Nous ne pouvons pas continuer à nous retrouver pour jouer dans le garage d'Anna. Ce n'est pas approprié et c'est compliqué.

Notre groupe va finir par se dissoudre.

ÉCOUTE

Le magasin de musique local.

Le professeur de guitare.

Les enseignants de l'école.

Le centre social de la ville.

Les groupes de musique sur Facebook.

CRAINTES

Le groupe ne peut pas répéter quand il le souhaite.

Il n'a pas accès à des équipements et des locaux appropriés.

Elle se sent isolée des autres groupes de musique.

ATTENTES

Un accès facile à un endroit pour répéter avec son groupe.

Rencontrer des musiciens et des groupes. Se faire de nouveaux amis.

Un accès gratuit ou bon marché.

L'opportunité de découvrir d'autres types de musique, de rencontrer des musiciens. De nouvelles collaborations et de nouveaux projets.

