# À qui je m'adresse ?

Regroupez vos publics prioritaires, leurs situations et leurs questions. La fiche n° 1 définit la mission du site ; celle-ci précise à qui elle doit rendre service.

## 1. Mes deux ou trois publics prioritaires

Pas de portrait marketing imaginaire : ni âge, ni loisirs, ni prénom. Partez de la situation concrète.

| Public | Dans quelle situation consulte-t-il le site ? | Que veut-il savoir avant de vous contacter ? | Qu'est-ce qui le rassurerait ? | Quelle action doit-il pouvoir faire ? |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

## 2. Cinq questions réelles qui reviennent

Au téléphone, dans les e-mails, lors des devis, à l'accueil. Notez-les pendant deux semaines, puis regroupez celles qui se ressemblent.

| Situation | Question posée | Information à apporter | Action possible |
|---|---|---|---|
| *Recherche d'un dépannage* | *Intervenez-vous dans ma commune ?* | *Communes couvertes* | *Appeler ou demander une intervention* |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## 3. Relevé des questions (deux semaines)

Une croix à chaque fois que la question revient. Sujets fréquents : zone d'intervention, délais, tarifs indicatifs, horaires, accès, conditions d'inscription, documents à fournir.

| Question | Nombre de fois | Déjà réponse sur le site ? |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

## 4. Une phrase de mon site à rendre plus claire

Faites-la lire à quelqu'un qui ne connaît pas votre métier. Si la réponse est « Ça a l'air sérieux, mais je ne sais pas ce que vous proposez », reformulez.

Avant :

Après :

> **Exemple (imaginaire, pour illustrer).** Une entreprise de plomberie. Une personne dont la chaudière vient de tomber en panne veut savoir si une intervention est possible, dans quel secteur et comment joindre l'entreprise. Une autre qui prépare la rénovation de sa salle de bains veut comprendre les prestations, voir des réalisations et demander une estimation. Même métier, deux parcours.

## À retenir

Ne publiez pas tout immédiatement. Cette liste servira à organiser vos pages (fiche n° 3) et à écrire leur contenu (fiche n° 4).