

Titre de la fiche : Préparer un cahier des charges pour un diagnostic pour les Petits Frères des Pauvres			
Fonction : 1 – Mise en œuvre et suivi de projets de communication			
Classe de situation : 1.1 – Conduite d'un projet de communication			
Situation : 1.1.2 Proposition de solutions			
Compétence générale : C11 – Préparer le projet de communication			
Compétence : C11.3. Préparer le cahier des charges du projet			
Description :			
J'estime désormais pouvoir préparer un cahier des charges en adaptant mon vocabulaire et mes explications par rapport à mes cibles. J'estime également pouvoir apporter des solutions convaincantes malgré des difficultés dans l'expression de mes idées. Par contre, je dois évoquer le fait que ce cahier des charges en raison du statut de ma structure n'est pas approfondi et que celui-ci mériterait sans doute un approfondissement. Il ne faut pas oublier qu'on pourrait préciser d'autres choses comme le budget dans d'autres structures par exemple. L'exercice le plus difficile était de se tenir à la charte graphique de l'association qui était dense et très contraignante et je pense qu'il s'agit d'un axe d'amélioration pour la suite.			
F1, F3 - Projet <input type="checkbox"/>			
F1, F3 - hors projet <input checked="" type="checkbox"/>		F2 Relations commerciales <input type="checkbox"/>	
Nature de la situation :		Localisation :	
Vécue	<input checked="" type="checkbox"/>	Organisation	<input checked="" type="checkbox"/>
Observée	<input type="checkbox"/>	En établissement de formation	<input type="checkbox"/>
Simulée	<input type="checkbox"/>	Autres	<input type="checkbox"/>
Mixte	<input type="checkbox"/>		
Dates : 22/05/2023 - 06/06/2023		Durée : 16 jours	
Contexte de la situation de travail :			
C'est pendant mon stage de BTS 1re année chez la Fraternité ouest des Petits Frères des Pauvres sur Nantes. Il s'agit d'une association de type loi 1901 qui se consacre à l'aide à la personne et plus particulièrement pour la cible des personnes âgées en situation d'isolement et de précarité. L'association compte un siège social situé sur Paris avec 12 sièges régionaux répartis sur le territoire national. Elle regroupe au total 15 067 bénévoles et 358 salariés sur l'ensemble du territoire. Lors de mon stage, Luce Rolland adjointe de direction régionale de la Fraternité ouest m'a attribué ma mission première. Cette mission principale est de réaliser un diagnostic pour les deux magazines "FORUM" et "L'Echappée Belle". Il s'agit de deux magazines qui s'adressent respectivement aux bénévoles inscrits et aux personnes accompagnées dans la région. Aucun diagnostic n'a eu lieu pour l'Echappée Belle en raison de ses jeunes années. Ce journal a en effet été créé pendant le confinement pour garder le contact avec les aînées. Le FORUM quant à lui a déjà eu le droit à un diagnostic mais celui-ci n'est plus à l'ordre du jour et il est nécessaire de le mettre à jour. L'objectif était donc de créer un document qui explique l'objectif du diagnostic et les méthodes utilisées, mais également les forces et les faiblesses, selon ma propre analyse des deux magazines. Le but de ce document étant d'expliquer simplement aux comités de rédaction et d'obtenir l'accord et le consensus de tous les membres.			
Acteurs :			
En termes d'acteurs internes, on retrouve Luce Rolland adjointe de direction régionale mais également Gwenaëlle Obes, chargée de communication au sein de la Fraternité ouest des Petits Frères des Pauvres. En termes d'acteurs externes, on a retrouvé également les membres du comité de rédaction des deux journaux comme Jean-Luc Gaufreteau qui est bénévole de l'association mais aussi Reginald Cornier un CDS (Coordinateur développement social), nous avons également Annie Porte bénévole de l'association, Gervais Sachot le directeur régional et Annick Leclair bénévole ainsi que Audrey Grossi assistante de direction régionale.			
Mission(s) / tâche(s) :			
Ma tâche est donc de proposer un cahier des charges à l'ensemble des membres du comité de rédaction. Ce cahier des charges doit comporter diverses informations comme l'objectif, le besoin du diagnostic. Mais il doit également comporter un SWOT interne avec une première analyse, selon mon point de vue avec la possibilité ensuite de le confirmer avec les résultats. Les méthodes de diagnostic doivent être également expliquées de manière claire tout en expliquant la cible, la manière de procéder. Ce cahier des charges doit être aussi accompagné de pièces jointes. Par exemple, j'ai souhaité faire un baromètre dans le diagnostic et j'ai donc fourni un premier brouillon de ce questionnaire.			

Démarche :

Avant de rédiger et de créer le cahier des charges pour le diagnostic du FORUM et de L'Echappée Belle. J'ai tout d'abord défini la problématique du diagnostic : "Qu'est-ce qu'apporte le magazine auprès de notre cible des bénévoles et celle des personnes accompagnées ?" J'ai également défini trois grands objectifs : "Relever les points positifs et négatifs, récolter l'opinion des bénévoles, améliorer et renouveler le magazine". Lors de la rédaction du cahier des charges : Tout du long de la création du cahier des charges, j'ai essayé de rendre le document compréhensible pour les deux comités de rédaction. J'ai donc adapté le vocabulaire spécifique et habituel de la communication pour une cible moins avertie. J'ai réuni plusieurs méthodes de diagnostic et d'étude pour définir précisément des informations comme notre cible et sa localisation géographique, le contenu et la fréquence de parution du magazine et les objectifs originaux du magazine. Tout cela à travers la méthode du QQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi). Pour justifier le "pourquoi" du magazine, j'ai utilisé la méthode des trois objectifs : cognitifs, affectifs et conatifs toujours en utilisant des mots adaptés. "Objectifs d'information", "Objectifs de proximité", "Appel à l'action". J'ai effectué un SWOT (Forces et faiblesses) du magazine en appropriant le magazine comme son contenu et ses rubriques. Le but étant de pouvoir apporter des éléments concrets apportés par le baromètre et le focus groupe par la suite pour chaque affirmation du SWOT. Par la suite, j'ai donc expliqué les méthodes que nous allons justement utiliser pour faire le diagnostic. J'ai donc expliqué en quoi consiste le baromètre et le focus groupe en expliquant l'objectif de la méthode et en expliquant ce que cela apportera et ce que cela permettra de faire. J'ai ensuite abordé les modalités et l'organisation de ces méthodes en expliquant par exemple le mode de transmission du baromètre, la façon de procéder sur l'analyse des résultats. J'ai également défini la conception du groupe pour le focus, mais également en expliquant le rôle de l'animateur et du secrétaire et pourquoi on organise ce focus groupe en plus du questionnaire. Lors de la mise en page du cahier des charges : J'ai repris la charte graphique de l'association afin de créer un document stylisé, cohérent et qui respecte les codes graphiques en utilisant notamment les éléments graphiques habituels comme les liens, mais aussi en utilisant les capsules. J'ai tenu au respect des polices d'écritures en utilisant "Acrom ExtraBold" pour les titres et "Poppins" pour les autres textes. Et c'est le cas aussi avec les codes couleurs. J'ai souhaité utiliser le blanc en arrière-plan pour pouvoir gagner en liberté sur les couleurs des liens et des capsules.

Résultats :

En termes de critères quantitatifs, nous avons réunis six personnes au total et nous avons récoltés 56 réponses pour le "Focus Group" et le questionnaire du FORUM. Malheureusement, nous n'avons que les résultats définitifs pour le FORUM puisque le Focus Groupe pour l'Echappée Belle n'a pas eu lieu et que le questionnaire tarde à arriver en raison d'une cible plus difficile et il était donc compliqué d'effectuer ce diagnostic dans le peu de temps imparti de mon stage. En termes de critères qualitatifs, j'ai eu divers échanges avec les membres du comité de rédaction et la totalité des deux comités de rédaction était d'accord avec ma proposition. L'ensemble des membres ont compris l'intérêt et les propos tenus dans le cahier des charges. Le cahier des charges remplit bien son rôle de transmission des informations et du suivi de l'opération.

Supports (productions) associés :	Origine			Nature	
	à disposition	créé	adapté	numérique	autre
Cahier des charges du diagnostic FORUM	X			X	
Cahier des charges du diagnostic Echappée Belle	X			X	
Brouillon du baromètre FORUM	X			X	
Brouillon du baromètre Echappée Belle	X			X	
Charte graphique des Petits Frères des Pauvres	X			X	