· A quoi ressemble leur environnement, leurs conditions de travail? · Où travaillent-ils? · Quels médias utilisent-ils? · Par quels canaux communiquent-ils avec les

autres services, départements, collègues?

- Quelles sont leurs aspirations?
- Quelles sont leurs ambitions?
- Qu'est ce qui les fait se sentir bien? Ou mal?
- Que souhaitent-ils changer?
- •Qu'est-ce qui les frustre et les motive?

- · A quoi ressemble leur journée de travail?
 - · Comment définir leurs attitudes?
- · De quoi parlent-ils avec leurs collèques?
- Que font-ils de leur temps libre?
- Comment travaillent-ils ensemble?



Pensées et ressentis

- · Qui les challenge?
- · Quels médias utilisent-ils?
- · Comment ont-ils accès à la connaissance?
- Avec qui travaillent-ils?

Dire et faire

Groupe

cible

PERTE

A quelles craintes, frustrations, obstacles et défis sont-ils confrontés? **Entendre**

GAIN