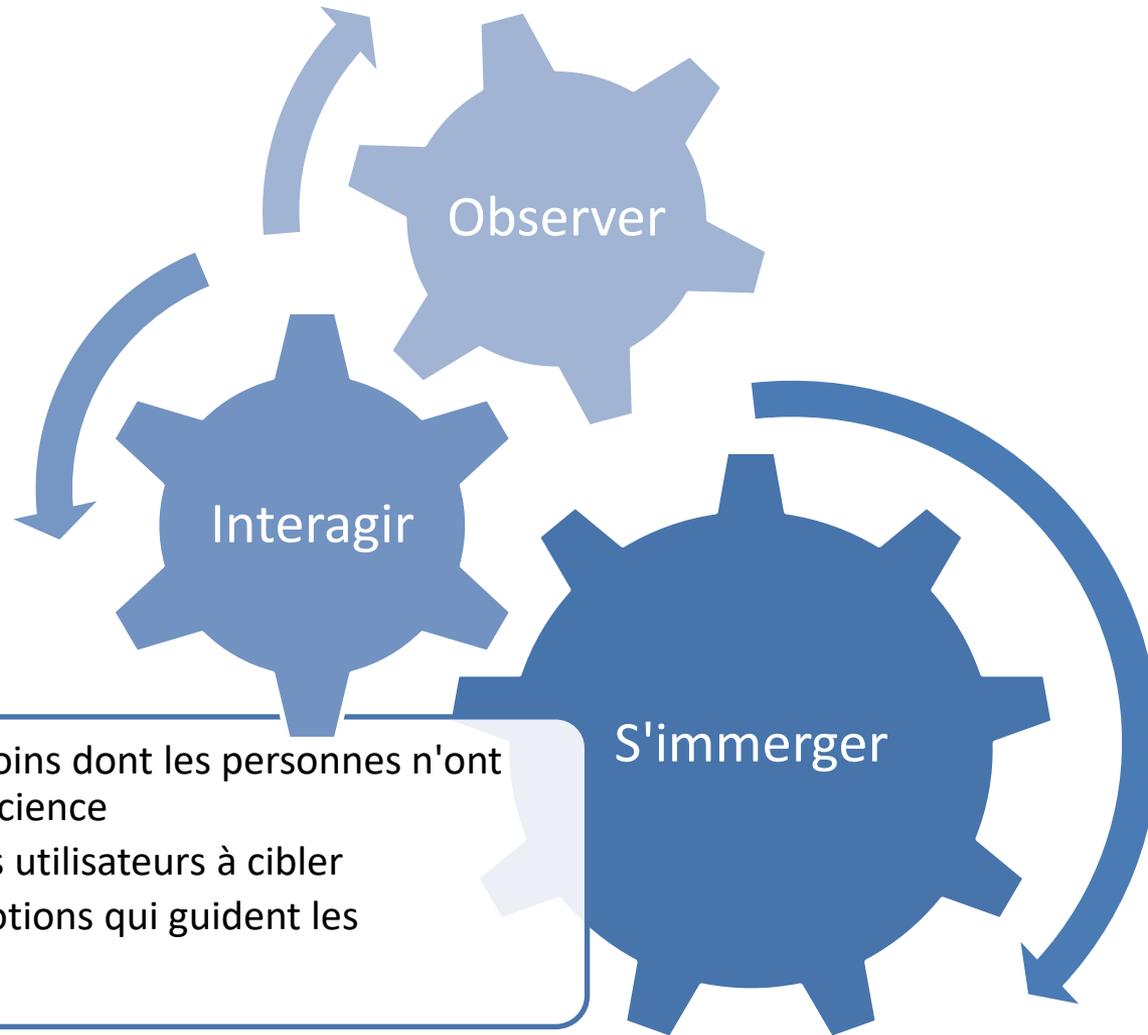
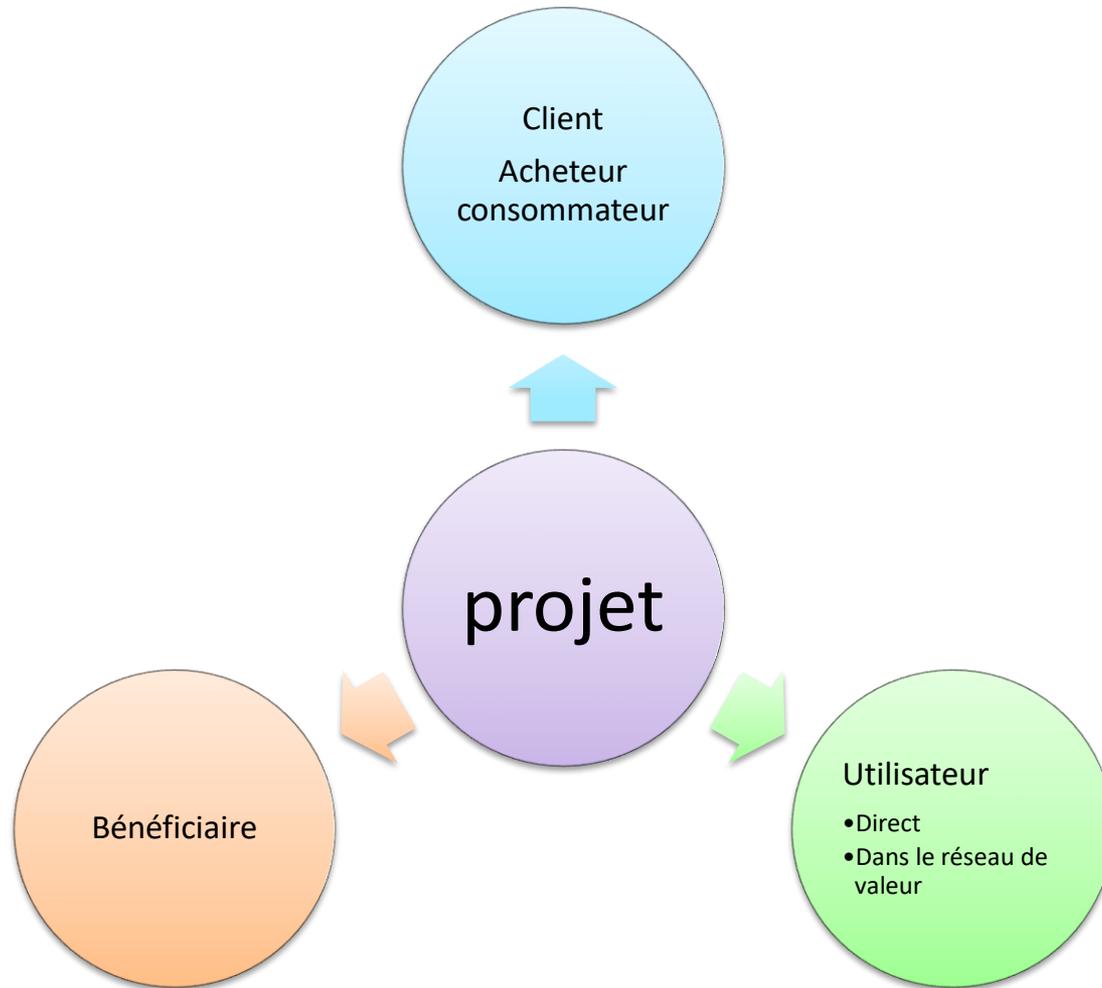


Phase 1 : Faire preuve d'empathie



Empathie avec qui?



Carte d'empathie

Carte d'empathie Date: _____ Version: _____

The form is a large rectangle with a stylized face in the center. The face is divided into several sections for notes:

- 1 La personne** (top left): - qui souhaitons-nous comprendre? - sa situation - son rôle
- Objectif** (top center)
- 2 Ce qu'elle a besoin de faire** (top right): - que doit-elle faire de manière différente? - quelles tâches souhaite-t-elle pouvoir réaliser? - comment saura-t-elle qu'elle a réussi? Below this section: Désirs Critères de réussite, stratégies
- 7 Ce qu'elle pense et ressent** (center):
 - PROBLÈMES**: - peurs - frustrations - obstacles
 - ASPIRATIONS**: - souhaits - rêvesBelow this section: Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?
- 3 Ce qu'elle voit** (right side): - marché / offres - environnement immédiat - ce que font les autres - lectures, films, vidéos
- 4 Ce qu'elle dit** (bottom right): - ce que nous avons entendu dire par cette personne - ce qu'elle pourrait dire
- 5 Ce qu'elle fait** (bottom center): - au quotidien - comportement observé - ce qu'elle pourrait faire
- 6 Ce qu'elle entend** (left side): - ce que disent les autres - ce que disent ses amis, - ce que disent ses collègues - les on-dit

Source Dave Gray / xplane.com Traduction: Philippe Boukobza / heuristiquelement.com

Comment utiliser la carte d'empathie ?

1 - Commencer par la section Objectifs, en définissant qui (WHO) fera l'objet de la carte d'empathie et ce que vous voulez qu'il/elle fasse (DO). A exprimer en termes de comportements nouveaux et observables. La partie haute vous aide à clarifier le contexte et le but de l'activité par un exercice sur le modèle WHODO (*Who do you want to do what ?*).

2 - Une fois l'objectif clarifié, travailler dans le sens des aiguilles d'une montre autour de la carte, jusqu'à couvrir ce que la/les cibles voient, disent, font et entendent. La raison d'être de ce processus est de se donner l'occasion de se mettre en empathie et d'imaginer à quoi ressemble leur expérience.

3 - Se concentrer sur ce qui se passe dans la tête, mais seulement après avoir effectué le circuit extérieur sur qui est observable. Cette tête au centre est un des aspects les plus importants de la conception de la carte. C'est la première force de l'exercice, d'imaginer et savoir ce que c'est que d'être dans la tête des gens.

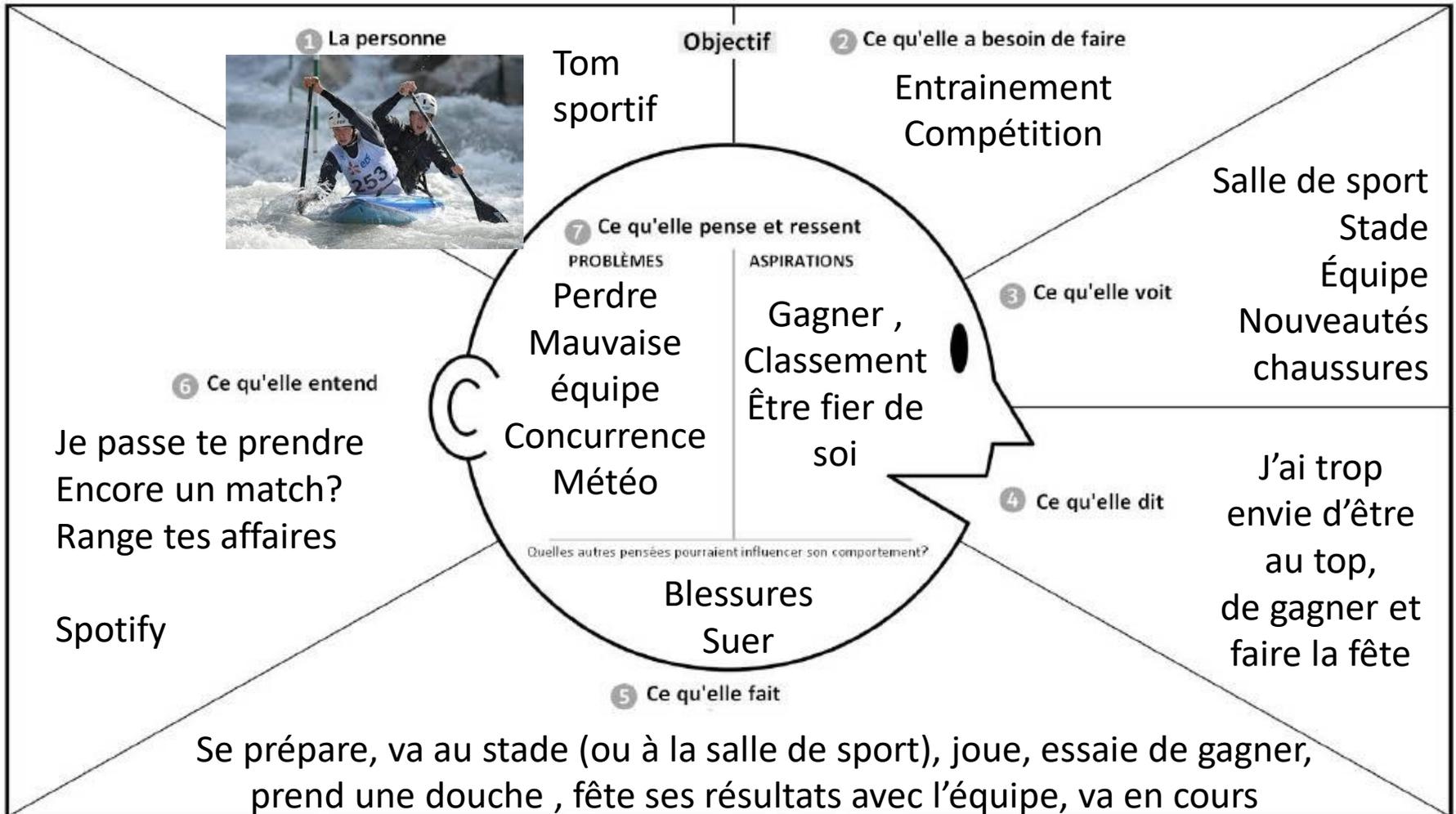
La partie centrale (tête) souligne la différence entre les pensées et sentiments (*Think and Feel*), qui doivent être devinés ou déduits, si possible à l'aide d'une enquête ou d'une étude, et les phénomènes observables qui sont à l'extérieur.

Exemple profil client Décathlon :

Carte d'empathie

Date:

Version:

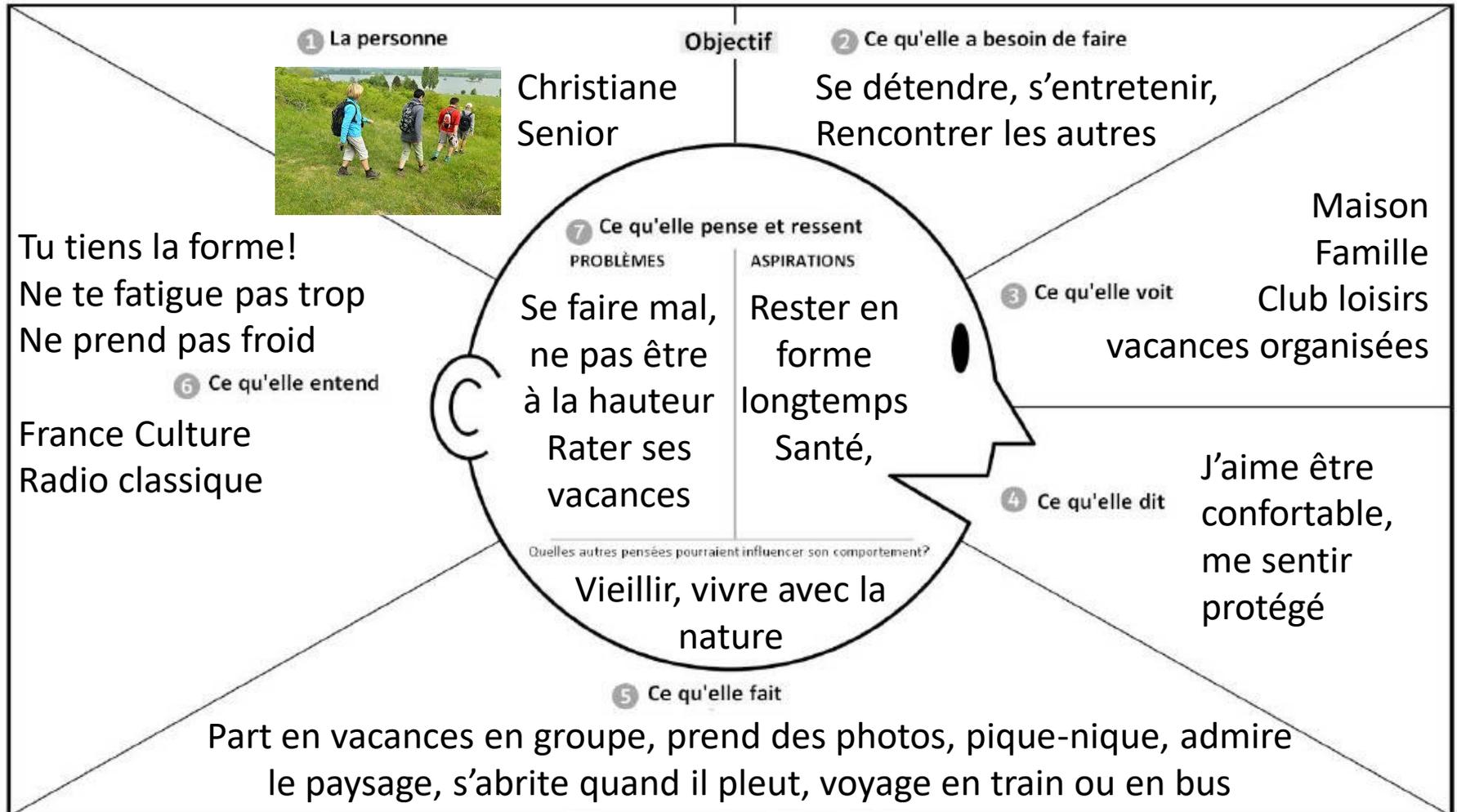


Exemple profil client Décathlon :

Carte d'empathie

Date:

Version:



Méthodes pour élaborer la carte d'empathie

