

Carte d'empathie

Date:

Version:

The diagram is an Empathy Map template. It features a large circle representing a person's head, with an ear on the left and an eye on the right. The head is divided into two main sections: 'PROBLÈMES' (Problems) on the left and 'ASPIRATIONS' (Aspirations) on the right. The head is surrounded by six numbered sections, each representing a different aspect of the person's experience. The top of the head is divided into three sections: '1 La personne' (The person), 'Objectif' (Objective), and '2 Ce qu'elle a besoin de faire' (What she needs to do). The bottom of the head is divided into two sections: '3 Ce qu'elle voit' (What she sees) on the right and '4 Ce qu'elle dit' (What she says) on the left. The left side of the head is divided into two sections: '5 Ce qu'elle fait' (What she does) on the left and '6 Ce qu'elle entend' (What she hears) on the right. The bottom of the head is divided into two sections: '7 Ce qu'elle pense et ressent' (What she thinks and feels) on the left and '8 Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?' (What other thoughts could influence her behavior?) on the right.

1 La personne

- qui souhaitons-nous comprendre?
- sa situation
- son rôle

Objectif

2 Ce qu'elle a besoin de faire

- que doit-elle faire de manière différente?
- quelles tâches souhaite-t-elle pouvoir réaliser?
- comment saura-t-elle qu'elle a réussi?

3 Ce qu'elle voit

- marché / offres
- environnement immédiat
- ce que font les autres
- lectures, films, vidéos

4 Ce qu'elle dit

- ce que nous avons entendu dire par cette personne
- ce qu'elle pourrait dire

5 Ce qu'elle fait

- au quotidien
- comportement observé
- ce qu'elle pourrait faire

6 Ce qu'elle entend

- ce que disent les autres
- ce que disent ses amis,
- ce que disent ses collègues
- les on-dit

7 Ce qu'elle pense et ressent

PROBLÈMES

- peurs
- frustrations
- obstacles

ASPIRATIONS

- souhaits
- rêves

Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?