

## CO-CONSTRUCTION – Empathie

[◀ Phase précédente](#)

[Phase suivante ▶](#)

[Voir les outils](#)

### A quoi sert la phase ?

- Recueillir les besoins réels de la cible sur un moment précis du parcours usager ou projet interne (défini ou non dans la phase cadrage). Ce recueil permettra de faciliter le choix des défis.
- Confronter la phase de cadrage avec la réalité du terrain

### Comment s'y prendre ?

- Lister les personnes à contacter
- Définir les modalités de communication, organiser la rencontre
- Réaliser le recueil des besoins/attentes/irritants des usagers – collaborateurs internes
- Synthétiser les besoins (dont carte d'empathie)

### Livrable(s) à produire à l'issue de la phase

- Cartes d'empathie, Persona
- Synthèse des besoins identifiés avec regroupement des besoins plébiscités + catégorisation des besoins

### Qui participe ?

- Le groupe projet Urssaf
- Les cotisants/collaborateurs internes
- Les partenaires et représentants des services impactés

### Durée de la phase

- Plusieurs semaines pour la préparation et la formalisation
- 1 journée en présentiel pour la réunion Empathie

### Bénéfices de la phase

- Identifier les regroupements des besoins prioritaires
- Faciliter l'expression et la connaissance des besoins réels des cotisants et/ou collaborateurs internes