CARTE D'EMPATHIE

Recenser et classer les éléments récoltés lors des séances d'empathie

Seul ou en groupe Urssaf

Dépend de la matière recuillie 1 à 2h

1 feuille découpée en 4 parties : ce qu'ils disent, ce qu'ils font, ce qu'ils pensent et ce qu'ils ressentent (SAYS, DOES, THINKS, FEELS)

Objectifs

La carte d'empathie permet de recenser et de classer les éléments récoltés lors des séances d'empathie (interviews, courbe d'expériences, questionnaires...)

Consignes

Les verbatims collectés lors de toutes les séances d'empathie sont recensés et classés sur une carte divisée en 4 grandes zones : ce qu'ils pensent, ce qu'ils disent, ce qu'ils font et ce qu'ils ressentent (Thinks, Says, Does and Feels) en faisant ressortir les éléments les plus redondants et les plus forts en jouant par exemple sur la taille et/ou la couleur des polices.

C'est un livrable synthétique très efficace pour poursuivre par la création de personas, par exemple et ne jamais perdre de vue l'expérience usager tout en dissociant les différents aspects de la relation à travailler : les faits, les ressentis, leurs expressions...

Modèles / exemples

Exemple : la carte d'empathie des Experts comptables construite pendant le LAB : ici

Astuces

Traduire les cartes d'empathie en personas