



LA CARTE D'EMPATHIE

1 La personne

- Qui souhaitons-nous comprendre ?
- Sa situation
- Son rôle

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 ?

Problèmes

- Peurs
- Frustrations
- Obstacles

Aspirations

- Souhaits
- Rêves

6 Ce qu'elle entend

- Ce que disent les autres
- Ce que disent ses amis
- Ce que disent ses collègues
- Les on-dit

3 Ce qu'elle voit

- Marché / Offres
- Environnement immédiat
- Ce que font les autres
- Lectures, films, vidéos

5 Ce qu'elle fait

- Au quotidien
- Comportement observé
- Ce qu'elle pourrait faire

4 Ce qu'elle dit

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