



OUTIL | LA CARTE D'EMPATHIE

Les cartes d'empathie peuvent être remplies de manière individuelle ou en équipe. Élaborer des cartes d'empathie peut véritablement vous aider à améliorer votre compréhension de l'expérience actuelle ou potentielle du point de vue des participant-e-s ou des utilisateur-ric-e-s de vos services. Lorsque possible, invitez-les à remplir des cartes d'empathie à la première personne.

DESCRIPTION DE L'OUTIL :

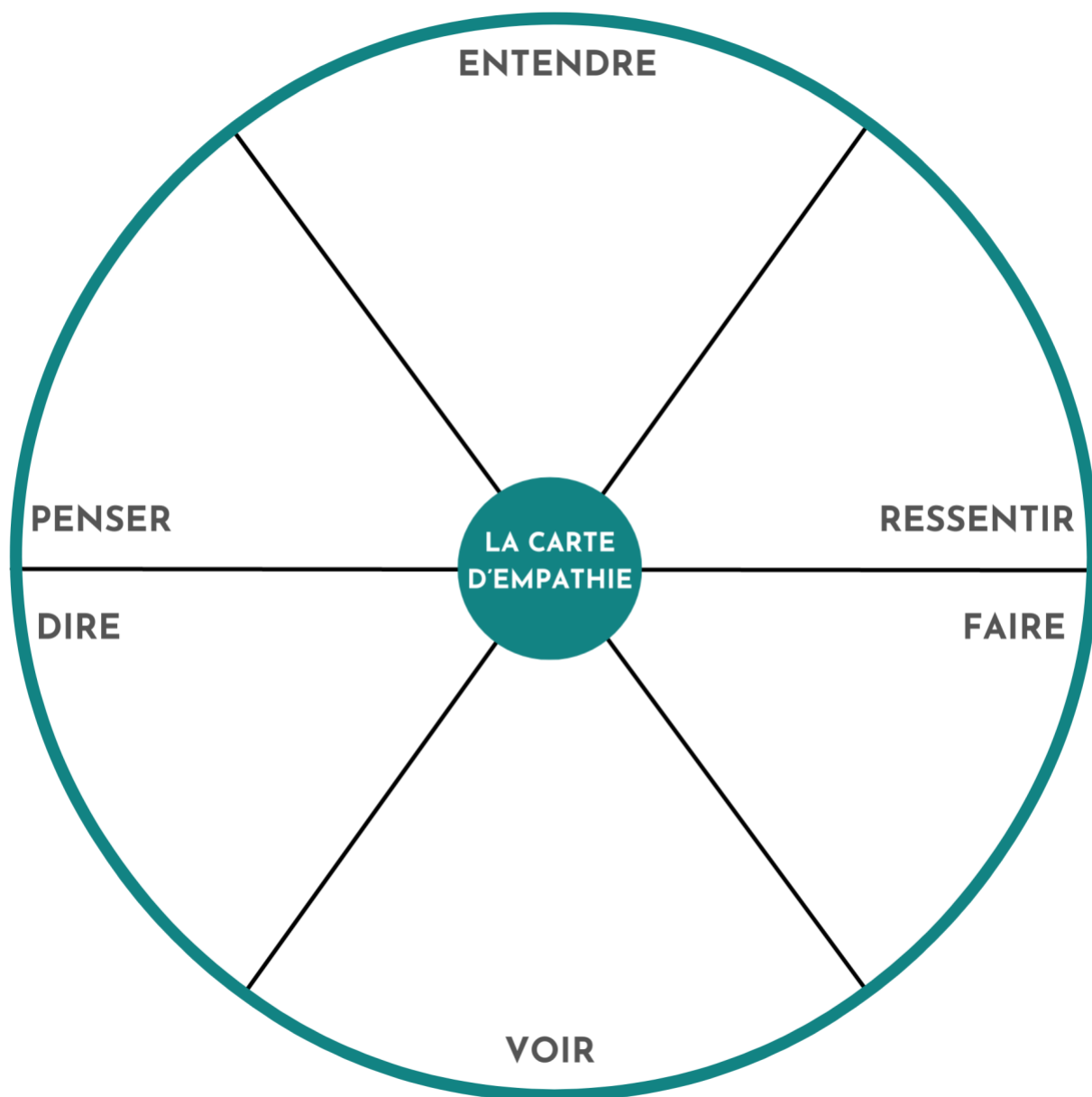
Cet exercice est conçu pour vous aider à prendre en compte les perspectives des personnes desservies ou touchées par l'enjeu que cherche à résoudre votre projet. Élaborer et consulter une carte d'empathie aide votre équipe à prendre en considération les nombreuses forces qui affectent l'expérience de vos participant-e-se-s ou des utilisateur-ric-e-s de vos services. Affichez les cartes d'empathie où l'équipe peut les voir au quotidien.

UTILISATION DE L'OUTIL :

Étape 1. Individuellement ou en groupe, utilisez la carte d'empathie ci-dessous, réfléchissez aux objectifs de votre initiative et mettez-vous à la place d'une autre personne en pensant à son expérience de votre initiative ou de vos services :

- a. Que voit cette personne?
- b. Que dit-elle?
- c. Que fait-elle?
- d. Que pense-t-elle?
- e. Que ressent-elle?

Étape 2. Répondez aux six questions avec autant de détails que possible. (15 min)



Étape 3. Après avoir complété votre carte d'empathie, faites la liste de : (15 min)

- a. Trois choses que souhaite cette personne;
- b. Trois obstacles à ces souhaits.

Trois choses que souhaite cette personne :

- 1.
- 2.
- 3.

Trois obstacles à ces souhaits :

- 1.
- 2.
- 3.

DÉBREFFAGE :

Questions possibles :

- Comment pouvons-nous améliorer la mobilisation des membres de la communauté, la conception ou la mise en œuvre de notre travail sur la base des idées générées par notre carte d'empathie?
- Qu'avons-nous appris qui pourrait nous aider à développer et maintenir la confiance des personnes impliquées?

SOURCES :

¹ Gamestorming- www.gamestorming.com