

Modèle d'Empathy Map : Guide et Canevas d'Atelier

Objectif de l'outil

- Comprendre les besoins profonds, les motivations et les frustrations de l'utilisateur.
- Aligner l'équipe sur une vision commune du persona cible.
- Identifier des opportunités d'innovation basées sur l'expérience réelle de l'utilisateur.

Instructions de préparation

- Réunir une équipe pluridisciplinaire (design, marketing, technique, support).
- Préparer des post-its de différentes couleurs et des feutres pour chaque participant.
- Définir clairement le profil de l'utilisateur (persona) avant de commencer.
- Allouer 30 à 45 minutes pour la phase de brainstorming et de synthèse.

Structure du canevas (Les 4 quadrants)

- Dit : Ce que l'utilisateur exprime ouvertement lors d'entretiens ou de feedbacks.
- Fait : Les comportements observés et les actions concrètes réalisées par l'utilisateur.
- Pense : Ce qui se passe dans sa tête (croyances, motivations non dites, hypothèses).
- Ressent : Les émotions, les peurs, les aspirations et les états d'esprit profonds.

Synthèse et analyse post-atelier

- Identifier les 'Douleurs' (Pains) : Ce qui frustre, bloque ou génère de l'anxiété chez l'utilisateur.
- Identifier les 'Gains' (Gains) : Ce qui apporte de la valeur, du plaisir ou facilite la vie de l'utilisateur.
- Transformer les insights récoltés en pistes de solutions concrètes pour le projet.
- Prioriser les besoins les plus critiques pour la prochaine étape de conception.