

# Modèle d'Empathy Map : Canevas d'Atelier UX

---

## Introduction

- L'Empathy Map est un outil collaboratif essentiel pour mieux comprendre les besoins, les comportements et les motivations de vos utilisateurs.
- Ce canevas permet d'aligner l'équipe projet sur une vision commune centrée sur l'humain.
- Utilisez ce document comme support de travail lors de vos ateliers de conception UX.

## Matériel nécessaire

- Un grand espace mural ou un tableau blanc (ou outil de tableau blanc virtuel comme Miro/FigJam).
- Post-its de 4 couleurs différentes (une couleur par quadrant).
- Marqueurs épais pour une lisibilité optimale.
- Données de recherche utilisateur (interviews, verbatims, observations).

## Le Canevas : Les 4 Quadrants

- DIT : Ce que l'utilisateur exprime verbalement lors des interviews ou des tests.
- PENSE : Ce que l'utilisateur garde pour lui, ses croyances, ses motivations cachées et ses doutes.
- FAIT : Les actions concrètes observées, les comportements réels et les habitudes de navigation.
- RESSENT : Les émotions, les frustrations, les joies ou les inquiétudes éprouvées durant l'expérience.

## Guide d'animation étape par étape

- Étape 1 : Présentez le persona cible pour lequel vous remplissez la carte.
- Étape 2 : Laissez 10 minutes de réflexion individuelle en silence pour noter les idées sur les post-its.
- Étape 3 : Regroupez les idées similaires par thématique sur le canevas.
- Étape 4 : Identifiez les points de douleur (Pains) et les opportunités (Gains) qui émergent de la carte.
- Étape 5 : Concluez par une synthèse des insights clés pour orienter la suite du design.

## Conseils pour réussir

- Restez factuel : basez-vous sur des données réelles plutôt que sur des suppositions.
- Encouragez la diversité des points de vue au sein de l'équipe.
- Ne cherchez pas la perfection, l'objectif est de générer de l'empathie et de la discussion.
- Gardez le canevas visible tout au long du projet pour servir de référence.