

# Modèle d'Empathy Map - Atelier Design Thinking

---

## Instructions pour l'animateur

- Définissez clairement le persona cible avant de commencer l'exercice.
- Utilisez des post-its de couleurs différentes pour chaque quadrant afin de faciliter la lecture.
- Encouragez les participants à se baser sur des données réelles (entretiens, observations) plutôt que sur des suppositions.
- Laissez les participants débattre pour atteindre un consensus sur les points clés.

## Les 4 Quadrants de l'Empathy Map

- DIT (Says) : Notez les citations directes et ce que l'utilisateur exprime verbalement lors des entretiens.
- FAIT (Does) : Listez les comportements, les actions observées et les habitudes de l'utilisateur.
- PENSE (Thinks) : Identifiez ce qui se passe dans l'esprit de l'utilisateur, ses croyances, ses motivations et ses objectifs non exprimés.
- RESSENT (Feels) : Capturez les émotions, les états d'esprit, les peurs et les aspirations profondes.

## Synthèse : Douleurs et Gains

- Douleurs (Pains) : Listez les obstacles, les frustrations, les risques et les peurs que l'utilisateur rencontre.
- Gains (Gains) : Identifiez les besoins, les désirs, les mesures de succès et ce qui rendrait l'utilisateur heureux.

## Matériel nécessaire pour l'atelier

- Une grande feuille de papier (A0) ou un tableau blanc avec le modèle dessiné.
- Post-its de 4 couleurs distinctes.
- Marqueurs épais pour une lisibilité optimale.
- Données de recherche utilisateur (verbatim, photos, notes d'observation).