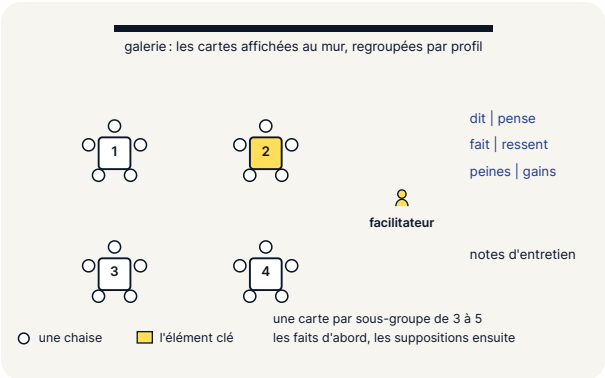


Carte d'empathie

La carte d'empathie fait décrire en atelier ce qu'une personne dit, pense, fait et ressent, avec ses peines et ses gains, à partir de faits. 45 à 90 minutes.



Durée : 45 min à 1 h 30

Niveau : Débutant

Origine : Dave Gray, XPLANE

Participants : 3 à 60 personnes

Format : présentiel, distanciel

Facilitateurs : 1 pour 20 à 30 personnes, sous-groupes de 3 à 5 par carte

Matériel : un canevas dessiné en grand par sous-groupe, post-it de deux couleurs, feutres, les notes d'entretien ou d'observation, un mur pour la galerie

QUAND NE PAS L'UTILISER

- personne dans la salle n'a rencontré les gens qu'on décrit
- la solution est déjà décidée et la carte doit la justifier

- la personne décrite est un collègue identifiable
- il faut une solution dans l'heure

Votre question unique : _____

Fiche de salle : en bref, déroulé, ce que vous dites, pièges. Préparation, questions fréquentes et adaptations : version complète en ligne, adresse en pied de page.

Le déroulé de la carte d'empathie, minute par minute

Ce déroulé est calé sur 20 personnes, quatre sous-groupes de cinq, deux profils d'usagers, un facilitateur, une heure et demie, après une série d'entretiens.

TEMPS	CE QUI SE PASSE	CE QUE FAIT LE FACILITATEUR
0 à 10 min	Cadre : pourquoi on fait la carte, qui on décrit, la règle des faits d'abord	Présente le canevas, montre un exemple fictif, écrit la règle au mur
10 à 20 min	Relecture des notes d'entretien, chacun souligne ce qui l'a frappé	Distribue les notes, impose le silence, tient le temps
20 à 35 min	Dit et fait : verbatims entre guillemets, comportements observés	Passe aux tables, renvoie aux notes chaque post-it qui n'y figure pas
35 à 50 min	Pense et ressent : les suppositions, avec un point d'interrogation	Vérifie que chaque supposition s'appuie sur un fait de la moitié haute
50 à 60 min	Peines et gains, dans les mots de la personne	Fait réécrire les peines formulées comme nos solutions
60 à 75 min	Galerie : chaque sous-groupe lit la carte d'un autre et laisse des questions	Organise la rotation, fournit une couleur de post-it pour les questions
75 à 85 min	Récolte : les écarts entre dit et fait, les surprises, ce qu'il faut vérifier	Liste au mur, ne tranche pas entre les versions
85 à 90 min	Clôture : qui retourne voir quels usagers, avant quelle date	Obtient des noms et des dates, annonce la suite

Ce que vous dites en salle, pendant la carte d'empathie

Une proposition de consignes, phase par phase. Dites-les avec vos mots : ce qui compte, c'est l'ordre, et ce qu'elles interdisent. La plus importante est celle du début de la moitié haute.

Au cadre. « On va décrire une personne, une seule, dans une situation précise. Pas "nos clients" : elle. Et on commence par ce qu'on a vu et entendu, jamais par ce qu'on imagine. »

À la relecture. « Dix minutes de silence. Relisez les notes et soulignez ce qui vous a surpris. Pas ce qui confirme ce que vous pensiez déjà : ce qui vous a surpris. »

Au démarrage des zones dit et fait. « Dans "dit", uniquement des phrases entre guillemets, telles qu'elles ont été prononcées. Dans "fait", uniquement ce qu'on a vu. Si ce n'est pas dans les notes, ça ne va pas sur la carte. »

Aux suppositions. « Maintenant, ce qu'elle pense et ce qu'elle ressent. Ce sont des hypothèses : chaque post-it porte un point d'interrogation. »

À la galerie. « Vous lisez la carte d'un autre groupe. Vous ne corrigez rien. Vous laissez des questions, sur les post-it jaunes. »

À la clôture. « Voilà ce qu'on ne sait pas encore. Qui va le vérifier, auprès de qui, et avant quand ? »

Quand ça dérape. Si un ressenti parle de l'équipe plutôt que de la personne : « Qu'est-ce qu'elle a dit, ou fait, qui vous fait penser

ça ? » Si la galerie se met à corriger : « On laisse des questions. On ne touche pas aux post-it des autres. »

Les pièges de la carte d'empathie, vus en vrai

La carte remplie depuis le bureau. Personne n'a rencontré d'utilisateur, mais la carte est pleine, colorée, convaincante. Elle décrit ce que l'équipe pense de ses usagers, et elle servira ensuite à justifier des décisions comme si elle décrivait les usagers eux-mêmes. Si les faits manquent, dites-le et changez le nom de l'atelier.

Le ressenti qui parle de nous. « Il se sent frustré par notre processus trop lent. » Ce post-it décrit l'autocritique de l'équipe, pas

l'utilisateur. Le facilitateur demande : « qu'est-ce qu'il a dit, ou fait, qui vous fait penser ça ? »

Les post-it génériques. « Veut un service de qualité. » « Veut être écouté. » Tout le monde veut ça. Un post-it qui pourrait figurer sur n'importe quelle carte n'apprend rien : on le reformule avec un fait précis, ou on l'enlève.

La carte moyenne. « Nos clients », en une seule carte. Le résultat décrit une personne qui n'existe pas, avec les peines de tous et les gains de personne. Un profil, une carte.

La galerie qui corrige. Pendant la rotation, un sous-groupe réécrit la carte d'un autre. Les auteurs reviennent et ne reconnaissent plus leur travail. On laisse des questions, on ne touche pas aux post-it.