

Empathy Map Canvas

Qui est la cible ?

Projet :

Date:

Version:

1 Qui EST la personne ?

Qui est la personne que nous souhaitons comprendre ?
Dans quelle situation se trouvent-ils ?
Quel est leur rôle dans la situation ?

LEUR OBJECTIF

2 Qu'est ce qu'ils doivent FAIRE?

Que doivent-ils faire différemment ?
Que veulent/ou doivent ils accomplir ?
Quelle(s) décision(s) doivent ils prendre ?
Comment saurons-nous s'ils ont réussi ?

7 Qu'est ce qu'ils PENSENT et RESSENTENT ?

DOULEURS

Quelles sont leurs peurs, leurs frustrations ? Ce qui les rends anxieux ?

VICTOIRES

Quelles sont leurs désirs ? Leurs besoins ? Leurs espoirs et leurs rêves ?

3 Qu'est ce qu'ils VOIENT?

Que voient-ils sur le marché?
Que voient-ils dans leur environnement immédiat?
Que voient-ils que font et disent les autres?
Que regardent-ils ? Que lisent-ils?

6 Qu'est ce qu'ils ENTENDENT ?

Qu'est-ce qu'ils entendent dire chez les autres ? Que leur disent leurs amis ?
Que leurs disent leurs collègues ?
Quelles sont les choses qu'on leur répète qui viennent d'ailleurs (de seconde-main) ?

4 Que DISENT t'ils?

Quelles sont les choses que nous les avons entendu dire?
Qu'est ce qu'on peut imaginer qu'ils disent?

Quelles autres pensées et sentiments pourraient influencer sur leur comportement ?

5 Qu'est ce qu'ils FONT?

Qu'est ce qu'ils font actuellement ?
Quel comportement avons-nous observé ? Qu'est ce qu'on peut imaginer qu'ils font ?