

# CARTE DE L'EMPATHIE



## OBJECTIFS PRINCIPAUX DE L'OUTIL

Déclencher ou amorcer des échanges

Réfléchir et analyser collectivement

Faire des bilans et évaluer

Lire sa collectivité

Prioriser et décider ensemble

Se donner des assises communes

Générer des idées

## DESCRIPTION SOMMAIRE

La carte de l'empathie est un outil provenant du Design thinking, méthode de gestion de l'innovation inventée dans les années 1980 aux États-Unis. Il s'agit d'un outil s'insérant dans l'étape d'empathie de la démarche de pensée design. Il permet de mieux comprendre de ce qui peut influencer l'engagement d'un acteur ou d'un groupe d'acteurs, au sein d'une démarche collective. Les personnes participantes sont d'abord invitées à se mettre à la place de cet acteur ou de ce groupe, pour ensuite résumer en une page tous les éléments qui peuvent influencer les comportements. La mise en commun des perceptions favorise souvent des prises de conscience essentielles au renforcement de la culture collaborative entre les acteurs.

L'outil permet de se mettre dans la tête de l'acteur ou du groupe d'acteurs pour vous représenter :

- Ce qu'il.s souhaite.nt faire (son objectif)
- Ce qu'il.s voi.ent
- Ce qu'il.s di.sent
- Ce qu'il.s fai.ont
- Ce qu'il.s entend.ent
- Ce qu'il.s pense.nt et ressent.ent

L'objectif est d'avoir une vision synthétique et partagée de leurs besoins et de leurs attentes pour mieux comprendre ce qui peut influencer leur niveau d'engagement. L'outil est particulièrement utile dans la préparation d'une démarche ou d'une rencontre. Il peut faciliter la précision des objectifs et les méthodes qui permettront de les atteindre.

## LA VALEUR AJOUTÉE

« La carte de l'empathie est un outil éclairant pour partager notre lecture d'un milieu et notre vision des dynamiques senties. Elle permet de rester sensible aux réalités perçues et d'en tenir compte dans la planification et l'animation de nos différentes rencontres. Cet outil gagne à être connu, parce qu'il permet de prendre un pas de recul qui est utile et toujours apprécié! »



Flavie Lavallière  
Conseillère en développement collectif

  
**CommunAgir**  
pour emporter



## PRÉREQUIS

Aucun

## MATÉRIEL REQUIS

Une [carte de l'empathie](#) pour chaque personne participante ou pour chaque sous-groupe. Elle doit être imprimée sur du papier ou préparée sur une affiche papier

Crayons-feutres

## TAILLE DU GROUPE

PETIT

10 -

MOYEN

10 - 30

GRAND

30 - 75

TRÈS GRAND

75 +

## DURÉE DE L'ANIMATION

De 30 à 60 minutes

## POUR UNE RENCONTRE RÉUSSIE

Connaître la culture et la dynamique du groupe

Identifier les participantes et participants

# CARTE DE L'EMPATHIE

## DÉROULEMENT DE L'ANIMATION



### ÉTAPE 1 5 MINUTES

#### PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ

Présentez le [gabarit de la carte de l'empathie](#).

Précisez le résultat attendu. Par exemple, se mettre à la place d'un acteur ou d'un groupe d'acteurs d'une démarche collective pour mieux connaître sa perception de son engagement. Pour faciliter l'exercice, une question peut être posée (ex : « Selon vous, comment chaque acteur perçoit son engagement dans cette démarche collective? » avec un groupe citoyen, un groupe organisme communautaire, un groupe organisations publiques et un groupe élu-e-s).

Indiquez le déroulement de l'activité. Distribuez le matériel mis à disposition.

### ÉTAPE 2 20 MINUTES

#### TRAVAIL EN SOUS-GROUPES

Demandez aux personnes participantes de former des sous-groupes de 4 à 6 personnes (ou moins si votre groupe est petit). Si besoin, distribuez les rôles que chaque groupe doit jouer.

La carte de l'empathie doit être remplie collectivement en suivant cet ordre:

- Commencez par la section « Objectif » en haut du document avec les parties 1 et 2. Définissez qui est l'acteur ou le groupe d'acteurs étudié, son objectif et ce qu'il doit faire. Notez uniquement des choses qui sont observables.
- Ensuite, avancez dans le sens des aiguilles d'une montre et complétez les parties 3, 4, 5 et 6. Indiquez ce qu'il voit, dit, fait et écoute. Cela vous aidera à vous imaginer à sa place et à mieux le comprendre.
- Une fois que vous avez complété toutes les parties précédentes, passez à la partie 7. La partie centrale est l'une des plus importantes de votre carte de l'empathie. N'oubliez pas que l'objectif de cet outil est de vous permettre de mieux comprendre ce qui se passe dans la tête de l'acteur ou du groupe d'acteurs.

Une fois les cartes remplies, chaque sous-groupe se choisit un porte-parole qui présentera les faits saillants des échanges aux autres sous-groupes.

### ÉTAPE 3 5 MINUTES PAR SOUS-GROUPE

#### MISE EN COMMUN

Le porte-parole de chaque sous-groupe présente en plénière les faits saillants des échanges.

Une fois qu'un sous-groupe a fait sa présentation, le reste du groupe est appelé à réagir. Vous pouvez intervenir vous aussi.

### ÉTAPE 4 5 MINUTES

#### VALIDATION

Faites ressortir au groupe les idées qui ont été dégagées lors du travail de plénière.



