

Faire preuve d'empathie



L'empathie est le fondement d'un processus de conception centrée sur l'humain.

Pour faire preuve d'empathie, vous pouvez :

- ➡ **Observer.** Voir les utilisateurs et leurs comportements en situation réelle
- ➡ **Interagir.** Interviewer les utilisateurs lors de rencontres planifiées ou fortuites
- ➡ **Vous immerger.** Faites l'expérience de ce que vit votre utilisateur.

Pourquoi ?

Le principe même du design de service consiste à se mettre à la place de l'utilisateur, à l'observer, à la questionner pour mieux comprendre son besoin et ses possibilités.

Cette phase demeure essentielle dans le processus d'élaboration d'un projet. Si la phase d'observation vise à mieux comprendre, ressentir sans questionner, la phase d'interview permet d'approfondir en individuel ou en groupe, par l'échange :

- ➡ Les besoins
- ➡ Les croyances
- ➡ Les valeurs des utilisateurs.

Comment ?

Dans cette phase, votre **posture est essentielle** :

- ➡ Discrète en observation,
- ➡ Guidante sans être directive dans la phase d'interview,
- ➡ Sincère dans la phase d'immersion.

L'étape de l'empathie nécessite de la **préparation en amont** :

L'identification des « conditions » : dans quels lieux, à quels moments ?

L'identification de ce que l'on souhaite observer, ce que l'on souhaite questionner ce que l'on souhaite vivre, à travers la formalisation d'un « guide » ? pour ne pas passer à côté des éléments essentiels imaginé. Attention néanmoins à permettre au « designer » de capter des éléments auxquels ils n'auraient pas pensé. Il convient alors dans son « guide » de toujours laisser un espace pour ses observations.

Si en tant qu'intervieweur vous pouvez « guider » les échanges. Dans ce cadre veillez à des formulations et des questionnements permettant d'en savoir le plus possible

Et n'hésitez pas à relancer pour être sûr.e de tout saisir !

Exemple : Questionner les usages actuels, les fréquences, les lieux, les apports, les manques, les idées.