

# CARTE D'EMPATHIE

1

## QUE PENSE-T-IL ? QUE RESSENT-IL ?

ce qui est vraiment important,  
ses préoccupations majeures,  
ses inquiétudes et aspirations.

2

## QUE DIT-IL ? QUE FAIT-IL ?

Son comportement vis-à-vis d'autrui,  
son attitude en public,  
son apparence.

3

## QU'ENTEND-IL ?

Ce que disent ses amis,  
ce que dit son chef,  
ce que disent les personnes qui comptent

4

## QUE VOIT-IL ?

Son environnement,  
ses amis,  
ce que le marché propose.

5

## SOUFFRANCE

Ses peurs,  
ses frustrations,  
ses obstacles.

6

## GAIN

Ses désirs et besoins,  
Ses critères de réussite,  
Ses obstacles.