



La carte d'empathie,
un outil d'aide à l'influence

Atelier animé par la SPI



16 mars 2017

La carte d'empathie
16 mars 2017

objectifs de notre séance de travail

- faire connaissance avec l'outil carte d'empathie
- rendre les participants capables de l'utiliser
- transformer les conclusions en plan d'actions

trucs et astuces
écueils

dans le cadre d'une démarche d'influence

vos animateurs de la SPI

Maryse Degraen

- poil à gratter
- md@spi.be
- blog.spi.be

François Demez

- secoueur de cocotier
- fd@spi.be
- blog.spi.be

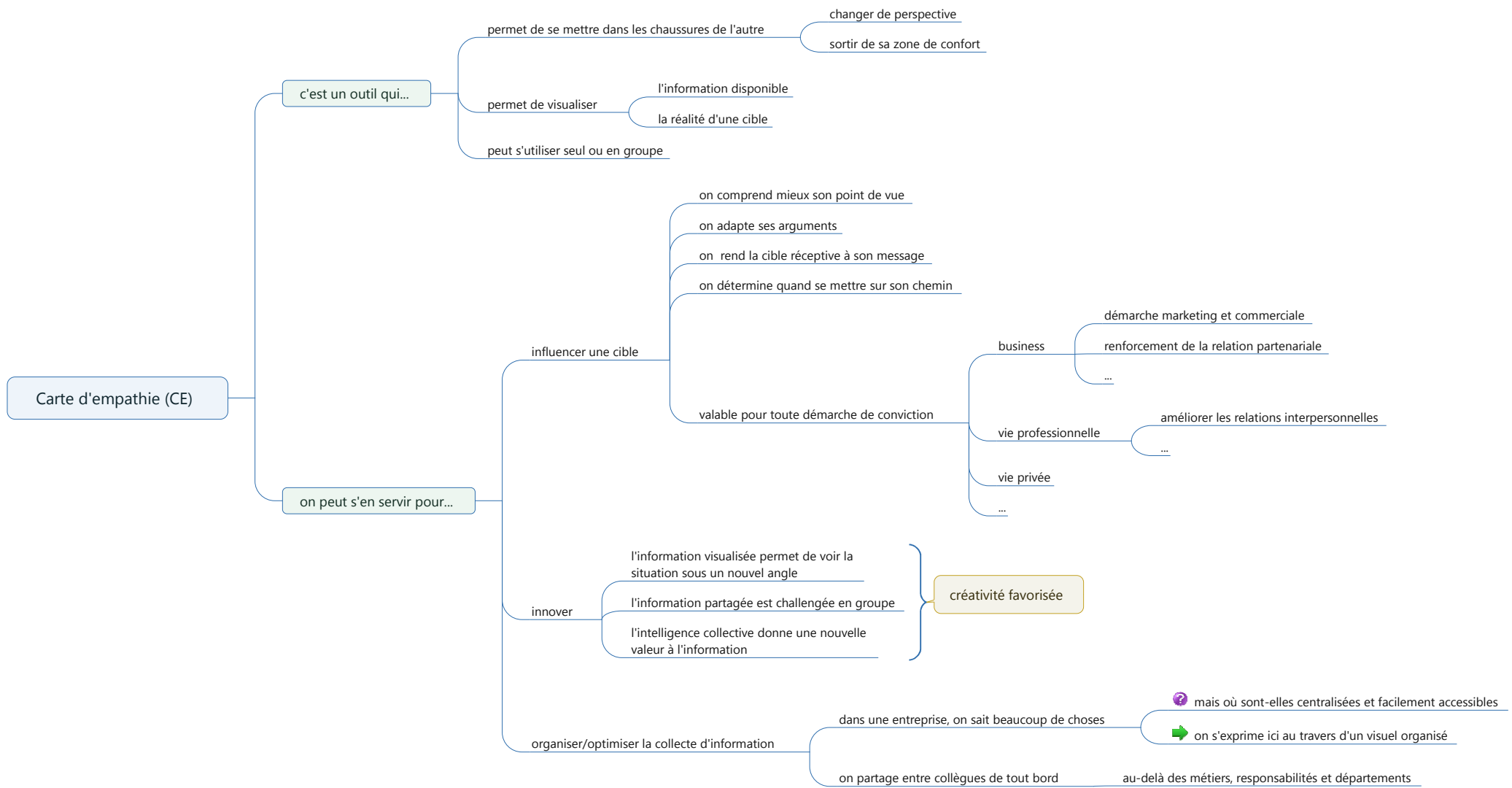
notre job

- accélérer la réflexion
- activer les idées
- résoudre des problèmes
- jouer, jouer, jouer

Carte d'empathie (CE) ⊕

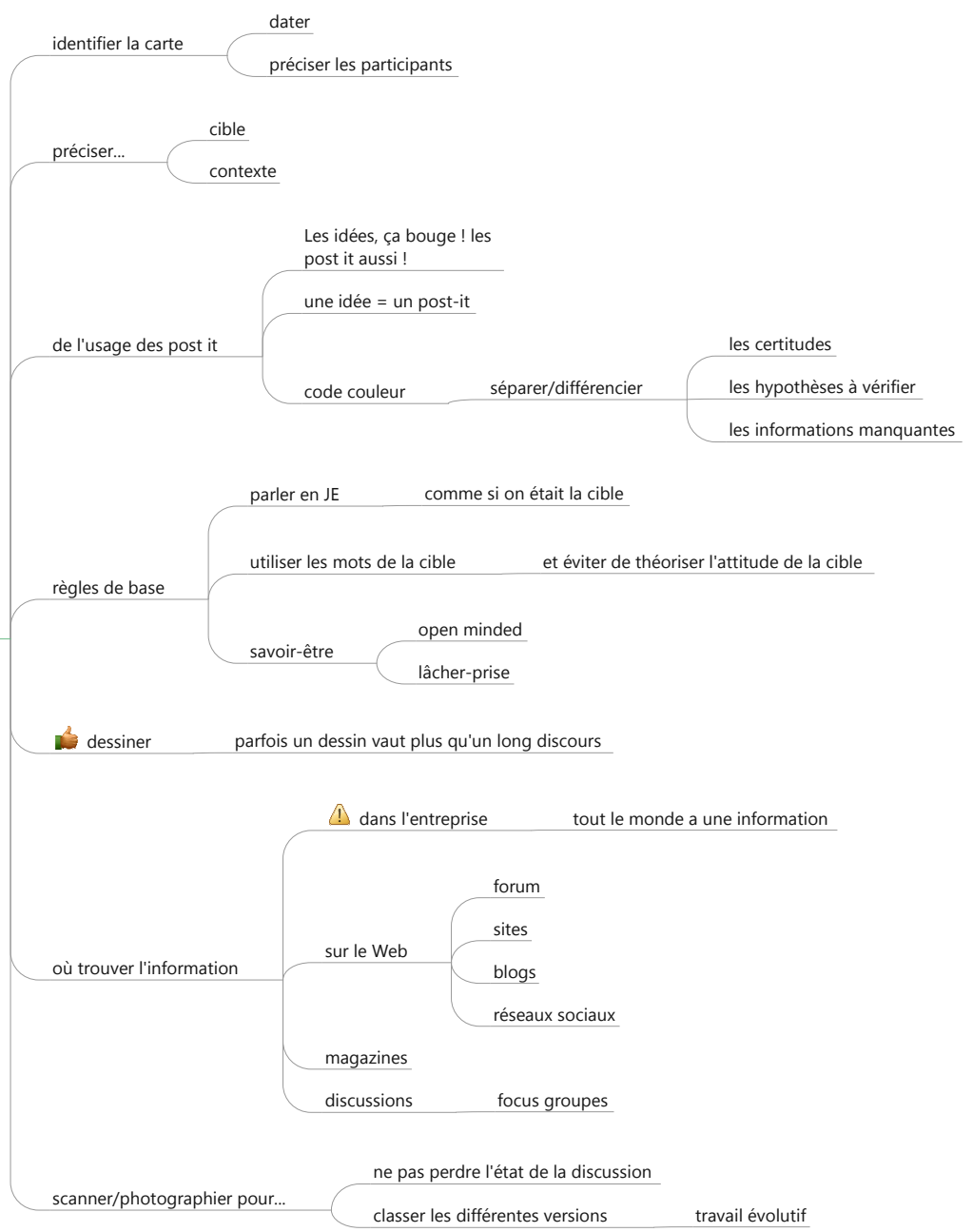
faites la CE de votre cible ⊕

passez à l'action ⊕



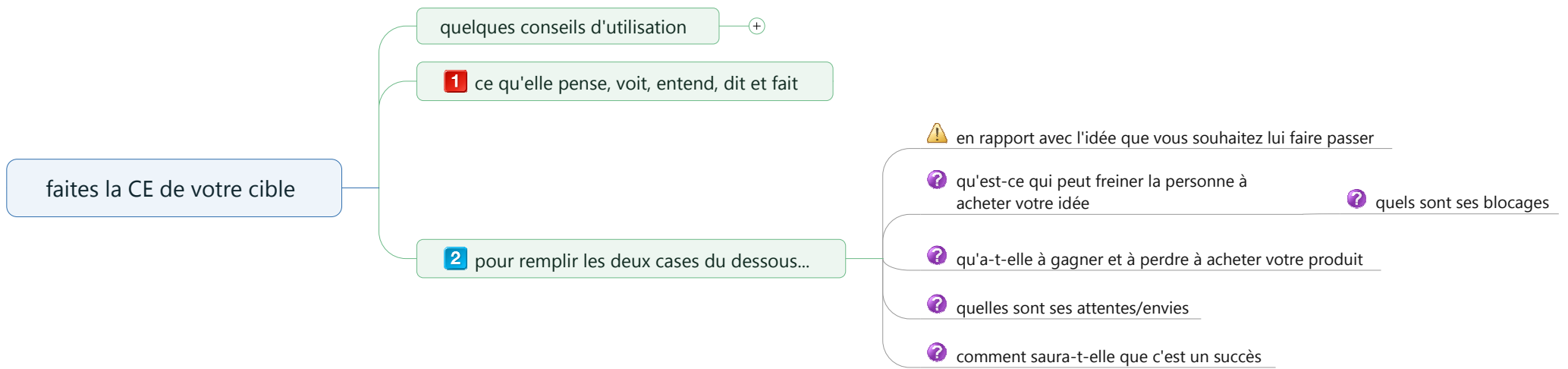
faites la CE de votre cible

quelques conseils d'utilisation



1 ce qu'elle pense, voit, entend, dit et fait

2 pour remplir les deux cases du dessous...



passez à l'action

transformez votre demande en promesse

en prenant en considération les éléments de la carte d'empathie ET
en répondant aux questions suivantes

Proposition

- ? comment votre proposition peut-elle aider votre cible à réaliser ses aspirations
- ? comment votre proposition peut-elle résoudre ses problèmes/freins

Check list

- Ensemble des éléments auxquels je dois avoir pensé pour montrer que je maîtrise le sujet et pour rassurer ma cible
- ? quels sont les éléments nécessaires, que la personne doit avoir
 - ? Quelles question va-t-elle me poser et quelles réponses y donner
- exemple
- ? Combien ça coûte
 - ? Le service concerné est-il au courant
 - ? Quelles ressources nécessaires
 - ? Combien de temps pour la mise en oeuvre
 - ? quel ROI

Target canvas

Champ de bataille

- ? à quel moment devez-vous aborder le sujet
 - ? dans quel contexte devez-vous le faire
- formel/informel
...

Supporters

- ? Qui pourrait vous soutenir et avoir un impact sur la cible
- Exemple
- Le DG est au courant et il approuve (nécessite d'avoir été trouver le DG avant)
Le service IT connaît le projet et pense que c'est tout à fait réalisable

Indicateurs de réussite

- indicateurs basiques qui peuvent vous montrer que grâce à la démarche, vous avez eu l'attention de la cible sur votre proposition
- 1** indicateur de premier ordre
 - Exemple
 - Avoir pu faire passer son message
 - Obtenir un sourire
 - 2** indicateur de second ordre
 - Intérêt pour la proposition
 - Bonne compréhension du message
 - exemple
 - Donne suite à la proposition
 - Second rendez vous
 - ⚠ Être capable de donner la suite des opération (plan d'actions)
 - 3** Indicateur de troisième ordre
 - Acceptation de vos propositions et mise en oeuvre de celles-ci