

CHEMIN DE PENSÉE

Structurer sa pensée.

- **Construire un discours accessible et cohérent à partir d'éléments concrets issus du terrain.**
- **Apporter aux interlocuteurs les éléments nécessaires à la compréhension des avancées sur le projet.**
- **Permettre à votre interlocuteur de partager votre vision et de la transmettre facilement à son tour.**

Le point fort : outre le fait d'« embarquer » les parties prenantes, la construction du chemin de pensée vous permettra de mieux comprendre ce que vous avez réalisé sur le projet.

Le déroulé

1. Déterminer la réflexion à laquelle l'on souhaite mener son interlocuteur, les conclusions du projet que l'on souhaite partager (un apprentissage, une reformulation du problème, une idée, un prototype, un nouveau projet, etc...) et l'inscrire dans la case XX.
2. Reprendre l'ensemble de la matière récoltée sur le terrain (histoires, photos et vidéo, verbatims, éléments de schématisation, prototypes et résultats de tests, etc.).
3. Parmi toute cette matière, choisir les éléments les plus parlants et les plus pertinents pour construire le chemin de pensée.
4. Une fois les éléments du chemin de pensée sélectionnés, les utiliser afin de construire un discours. Cette étape fait généralement émerger des éléments manquants ou permet de se rendre compte que l'on est passé à côté de quelque chose. Ne pas hésiter à retourner sur le terrain pour compléter.

Toujours raconter l'histoire avant sa conclusion.

Privilégier les histoires que l'on peut illustrer (photo, schéma, vidéo, verbatims).

Ne pas chercher pas à tout dire, même s'il est tentant de transmettre l'ensemble des apprentissages, ne partager que ceux qui permettent à l'interlocuteur de mener la réflexion que l'on a préalablement déterminée.

Exemple sur le projet sourcing :

1. En général :

Le brief : exprimer la question initiale du projet et le contexte dans lequel elle a été formulée.

Les premières impressions : plonger votre interlocuteur dans la réalité sensible du projet.

La légitimité : donner des indicateurs quantitatifs de votre travail.

Votre interlocuteur est plongé dans le sujet et vous accorde sa confiance pour en savoir plus.

Sur le projet sourcing :

Le brief : des dispositifs d'Apprentis d'Auteuil, par exemple "Réussir Vendée" ont dû fermer faute de jeunes. Il est donc nécessaire de « créer des outils ou des stratégies pour améliorer le sourcing des 16-30 ans les plus vulnérables ».

Les premières impressions : nous avons rencontré une association de quartier à Marseille. Karim, l'un des animateurs, nous a présenté une jeune femme qui était en troisième année de droit. Il nous a dit : « elle, il faut la garder à l'œil. » Elle était pourtant en formation. Sur le papier tout semblait aller pour elle. Mais Karim nous a indiqué qu'elle était vulnérable malgré cela. Nous avons donc compris toute la complexité de faire la différence entre un jeune vulnérable et un autre.

La légitimité : nous avons passé plusieurs semaines sur le terrain à Sarre-Union et à Marseille. Nous avons rencontré une quarantaine de jeunes et plus d'une vingtaine d'accompagnants d'Apprentis d'Auteuil mais aussi d'associations de quartier et du service public de l'emploi (SPE).

2. En général :

Les histoires de terrain : raconter une histoire/ observation issue du terrain en apportant uniquement les éléments nécessaires et en partageant les émotions ressenties (par les personnes observées, par vous).

L'apprentissage associé : une fois l'histoire racontée, synthétiser en une phase l'apprentissage associé.

La synthèse du problème : une fois les histoires issues du terrain partagées et les différents apprentissages identifiés, reprendre l'ensemble de ces apprentissages pour synthétiser les problèmes de manière plus large.

La reformulation du problème : proposer sa reformulation du problème initial, celui auquel les prototypes devront répondre.

L'interlocuteur a ressenti ce que l'on a ressenti sur le terrain et en partage les conclusions. Il se demande quelles solutions pourront répondre au problème formulé.

Sur le projet sourcing :

Histoire 1 : Angélique a sourcé sa dernière promo à l'aide d'une liste de noms partagée par la mission locale. Beaucoup d'entre eux n'étaient plus en situation de vulnérabilité. D'autres l'étaient, mais n'étaient pas motivés pour intégrer le dispositif.

Apprentissage 1 : Le sourcing peut s'apparenter à de la prospection commerciale. Il se fait en 2 phases : d'abord identifier, puis mobiliser.

Histoire 2 : Angélique a sourcé d'autres jeunes en plus en faisant appel aux proches des jeunes déjà inscrits et en allant à la rencontre de jeunes au hasard dans le centre socio-culturel.

Apprentissage 2 : il existe de nombreux modes de sourcing (liste, direct, pair-à-pair, publicité, prescripteurs officiels, prescripteurs informels). C'est en les combinant que l'on parvient à sourcer un maximum de jeunes.

Histoire 3 : par manque de jeunes, Angélique a dû intégrer des jeunes en cours de promo, car si elle les faisait attendre la promo suivante elle risquait de les perdre. De plus, parce que certains jeunes ne se sentaient pas à l'aise dans le format collectif, elle a préféré les suivre individuellement pour ne pas les perdre.

Apprentissage 3 : pour sourcer un maximum de jeunes, il faut savoir adapter le format de son dispositif.

La synthèse du problème : en conclusion, pour sourcer des jeunes, il faut d'abord les identifier et il existe pour cela 6 modes de sourcing différents. Il faut ensuite les mobiliser en adaptant son format pour répondre au mieux à leurs attentes.

La reformulation du problème : comment identifier des jeunes vulnérables de manière innovante selon chaque mode de sourcing ?

3. En général :

Les prototypes : expliquer la question à poser à travers le prototype et raconter les réponses obtenues lors des tests.

Les apprentissages : synthétiser en une phrase les apprentissages du prototype.

La/les solution(s) : une fois les apprentissages de vos différents tests exposés, présenter les solutions envisagées pour la mise en œuvre.

L'interlocuteur comprend ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Il est d'accord sur la/les solutions à implémenter.

Sur le projet sourcing :

Prototype 1 : avec Angélique, nous sommes partis à plusieurs reprises à la rencontre de jeunes dans différents lieux de socialisation afin de leur parler du dispositif. Nous étions parfois seuls, parfois accompagnés d'Emre, un jeune de la promo précédente.

Apprentissage 1 : lorsqu'un jeune comme Emre est là pour leur expliquer ce qu'il a vécu grâce au dispositif, les autres jeunes sont beaucoup plus à l'écoute.

Prototype 2 : nous avons fait de la publicité pour le dispositif sur différents réseaux sociaux. Nous n'avons eu aucune inscription par ce biais.

Apprentissage 2 : il faut privilégier le contact humain direct pour mieux convaincre un jeune d'intégrer le programme... Et ainsi de suite avec plusieurs prototypes.

La/les solution(s) : un guide à destination des sourceurs pour qu'ils déterminent leur stratégie de sourcing en fonction de leur territoire/ un outil numérique mobile de type CRM (Customer Relationship Management) adapté au sourcing.

4. En général :

La promesse d'impact : expliquer l'impact que pourrait avoir sa/ses solution(s) de manière concrète sur le terrain s'ils elles étaient mises en place.

La vision : replacer son projet dans une vision plus globale afin de remettre en perspective la promesse d'impact.

L'interlocuteur partage notre vision et comprend l'impact que notre projet peut avoir. Il est "embarqué" dans le projet, soit pour le soutenir soit pour y participer.

Sur le projet sourcing :

La promesse d'impact : si demain, grâce à nos solutions, Angélique peut sourcer plus de jeunes, plus efficacement, elle pourra mettre toute son énergie à les accompagner. De plus, le bouche-à-oreille entre les jeunes lui permettra d'en sourcer encore plus facilement et le bouche-à-oreille entre professionnels lui permettra de leur proposer des débouchés plus facilement. Nous ne souhaitons pas uniquement régler un problème de sourcing, nous voulons permettre à Angélique d'entrer dans un cercle vertueux qui lui permettra de travailler de manière plus efficace et plus qualitative au profit de son territoire.

La vision : si grâce aux solutions que nous proposons de mettre en place dans chaque territoire, les dispositifs parviennent plus facilement à créer le contact avec les jeunes, cela permettra à des milliers de jeunes comme Emre d'être mieux accompagnés, de se reconstruire et de trouver leur place dans la société. En parallèle, cela permettra à Apprentis d'Auteuil d'entrer dans un nouveau mode organisationnel du "aller-vers".