



SYNTHÈSE

EXTRAIRE ET DONNER FORME AUX APPRENTISSAGES TERRAIN

- **Faire émerger des axes d'expérimentation.**
- **Partager les découvertes du terrain avec le plus grand nombre.**
- **Fédérer autour d'un constat commun.**

Après plusieurs semaines sur le terrain, nous avons commencé à donner un sens à toute la matière récoltée : à quels jeunes nous adressons-nous ? Quel est le quotidien d'un CEFI ? Qu'est-ce qu'est concrètement le sourcing ? Comment qualifier la relation entre un accompagnant et un jeune ? Comment attirer les jeunes ? Quelle relation avec Pôle Emploi et la mission locale ?

Comme toujours, cette phase a été très difficile : nous avons vu et entendu tant de choses sur le terrain. Comment choisir ce qu'il fallait prioriser, ce qu'il fallait mettre de côté ? Les discussions pour nous mettre d'accord ont été longues et houleuses. Et puis en parallèle, pour partager nos découvertes, il a

fallu créer, trouver une forme qui parle au plus grand nombre, mais qui ne dénature pas le propos. Comment expliquer simplement ce qu'est le parcours d'un jeune vulnérable sans faire de généralités ? Comment expliquer de manière empathique les dilemmes qui se présentent quotidiennement à un CEFI ?

Finalement, nous sommes parvenus à créer une présentation succincte de nos découvertes en la structurant autour de 6 grands apprentissages et 3 pistes de travail. (mettre le lien)



La synthèse a été le moment le plus difficile pour moi. Je m'étais rendue sur le terrain avec les autres membres de l'équipe projet, mais nous n'étions pas pour autant toujours en phase sur les conclusions à en tirer. En effet, chacun, en fonction de son vécu, de sa personnalité, de son expertise, va vouloir interpréter et prioriser les informations de manière différente. C'est là que se trouve toute la richesse d'une équipe pluridisciplinaire. Et puis, une seconde chose m'a posé problème. J'ai mis du temps à accepter de ne pas tout dire, de ne pas généraliser les apprentissages, d'accepter que le résultat de notre travail de terrain tiendrait dans 3 histoires.



CHLOÉ DE FURSAC, APPRENTIS D'AUTEUIL

PASSER À L'ACTION

Comment faire ?

- **Reprendre l'ensemble des données issues du terrain** (notes, photos, vidéos, interviews...)
- **Pour chaque intervention (déplacement, interview, séance d'observation) réaliser une purge** en posant les questions : qu'est-ce qui vous a le plus marqué ou surpris ? Qu'est-ce qui touche le plus les personnes du terrain (colère, peur, désir) ? Quels sont les problèmes, les contraintes, les attentes et les rêves des utilisateurs ?
- **Donner forme aux apprentissages et aux découvertes** qui ressortent de la purge en utilisant des outils les plus visuels possibles (courbe d'expérience, share stories). Le but est d'exprimer le plus simplement toute la richesse d'un apprentissage terrain.
- **Créer un récit de vos apprentissages terrain** en utilisant l'outil chemin de pensée (attention, il ne pourra être que partiellement utilisé car vous n'en serez qu'à la moitié du projet).

Éléments de posture

- Toujours se placer en empathie avec les utilisateurs, ne pas les juger, mais essayer de comprendre et de faire comprendre leurs choix et leurs comportements.
- Ne pas faire de suppositions. Toujours se baser sur des faits concrets (entretiens, observation, etc.)
- Ne pas faire de compromis : si l'on décide de ne pas aborder un sujet ou de ne pas parler de quelqu'un, on l'assume. Mieux vaut bien expliquer un point plutôt que de vouloir tout expliquer.



À garder en tête

Cette étape est la plus difficile et la plus longue. On a souvent tendance à la contourner. Et pourtant, c'est grâce à la synthèse que l'équipe projet va pouvoir fédérer toutes les parties prenantes autour d'un même constat. Si l'on ne fait pas cet effort, la suite du projet sera généralement bancale. Pour ne pas choisir, le propos restera très général, et les personnes ayant une idée préconçue de solution vont finir par mener le projet sans que le problème ne soit clairement posé.