

## A fond la comm', @ Echos Communication Retour sur un trajet d'apprentissage

Souhaitant apporter une réponse à une question de terrain concrète "Comment mieux communiquer", Echos Communication (Echos Communication) s'est engagée dans un processus d'apprentissage en vue d'amener l'équipe vers un niveau supérieur de compréhension et de maîtrise de l'univers de la communication.

Cet article a pour objectif de revenir sur les points clefs de ce trajet d'apprentissage afin d'ouvrir des portes de réflexion et de faire profiter le plus grand nombre des leçons apprises de cette démarche ancrée dans le vécu de notre ONG.

### Au départ, il y avait l'insatisfaction

- « Il y a un ADN commun, mais on ne sait pas communiquer de manière globale »
- « On demande trop d'effort à notre public pour qu'il comprenne qui est EC »
- « Comment asseoir un objectif commun de communication dans la boutique ? »

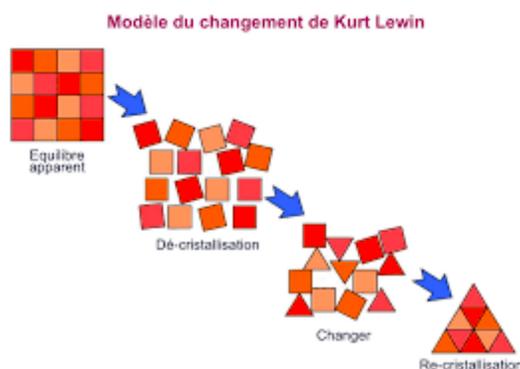
...

Vivant une insatisfaction dans la situation actuelle, l'équipe était en mesure d'envisager avec une certaine approche positive un changement.

Dans le cas inverse, le changement aurait été vécu comme un caprice (ou une théorie) des décideurs.

Par insatisfaction, nous entendons des problèmes, des difficultés, des voies sans issue ou même un manque de stimulation qui irrite les destinataires du changement.

Ce terreau favorable a permis la mise en place d'un processus passant par les 4 étapes du changement :



Plus d'infos sur [http://bricks.univ-lille1.fr/M14/cours/co/chap2\\_01.html](http://bricks.univ-lille1.fr/M14/cours/co/chap2_01.html)

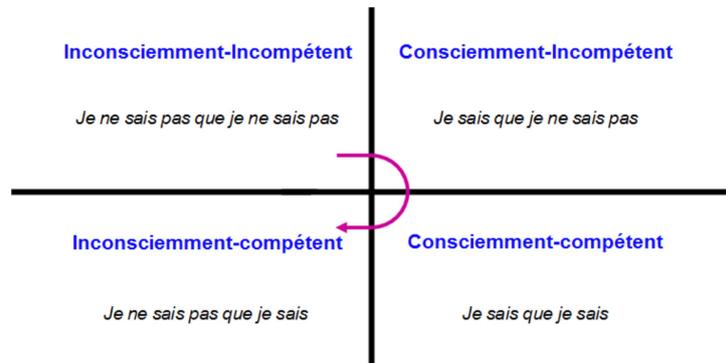
Ce processus de changement a été vécu en parallèle du processus d'apprentissage.

### Un processus d'apprentissage ancré dans le vécu

En plus du déclencheur expliqué au point précédent, la mise en place d'un processus d'apprentissage ancré dans le vécu de l'organisation a permis à l'équipe de s'approprier de

nouveaux outils et de réfléchir aux impacts de leur mise en œuvre au jour le jour, dans la vraie vie d'EC.

Par le biais de ce processus, les apprenants sont passés par les 4 niveaux de l'apprentissage :



Plus d'infos : <http://www.lemeilleurdelhomme.com/2011/05/11/les-4-etapes-de-lapprentissage-et-comment-bien-les-gerer/>

Pour accompagner la transition vers chaque niveau supérieur et favoriser l'ancrage dans la pratique, des actions d'accompagnement sur le terrain, au cœur d'EC ont été mises en place:

- Formation en présentiel
- Personnalisation d'outils
- Workshop réflexif
- Accompagnement réflexif par un expert sur le terrain
- Partage d'expérience

Ces 5 actions d'accompagnement ont permis aux apprenants de vivre leur apprentissage à leur rythme, et d'en transférer les acquis en fonction des situations vécues dans leur vie professionnelle.

Bon nombre de réflexions ont émergé, apportant parfois déstabilisation et questionnement auprès de chacun mais aussi, plus largement, au niveau de l'institution:

- Quels sont les mandats de chacun ?
- Qui parle ? Moi ou l'institution ?
- Qui est mon public-cible ? Et ceux de l'institution ?
- Comment changer rapidement de niveau sémantique en fonction de son interlocuteur, tout en gardant une cohérence d'ensemble ?
- Comment devenir agile dans notre manière de communiquer ?
- Quel est le sens de ma proposition pour mon public ? Les burning issues ou ce sur quoi se concentrer quand nous voulons être entendus.
- ...

Ce parcours d'apprentissage a permis à l'équipe d'envisager ces questions de manière collective et d'ouvrir le champ de la réflexion.

De manière très concrète, les participants ont eu l'occasion d'envisager leurs projets avec un autre regard, en prenant de la hauteur. Grâce aux outils, ils ont pu investiguer 4 questions essentielles : qui communique ? à qui communique-t-on ? Que communique-t-on ? Pourquoi

communique-t-on ? Cette approche au microscope de chaque projet a permis de dégager des bonnes pratiques en matière de communication, directement transférables sur le terrain, visant à bien définir le public cible et les leviers à activer en vue de les faire agir.

Ce qui était envisagé de manière globale, est maintenant segmenté naturellement :

*Exemple d'une collaboratrice : Avant la formation, je préparais une explication standard de mon projet : je délivrais le même message quel que soit mon interlocuteur. Quand j'étais confrontée à une incompréhension, je reformulais plus de la même chose.*

*Grâce à la formation, j'ai pris conscience que je dois concevoir des versions différentes en fonction de mes interlocuteurs. J'applique pour cela la méthode Walt Disney, qui se base sur jeu de rôle, par laquelle une ou plusieurs personnes considère et examine un problème selon trois points de vue.*

*Les rôles sont définis ainsi :*

- 1. Le Rêveur qui est subjectivement orienté et enthousiaste, se tient toutefois à un jugement pratique, à une idée ou à une analyse.*
- 2. Le Réaliste prend un point de vue pragmatique-pratique, développe des plans d'activité et examine les étapes de travail nécessaires, - mécanismes et conditions.*
- 3. Le Critique provoque et examine les normes des autres. L'objectif est une critique constructive et positive qui aide à identifier sources d'erreurs possibles.*

*Quand je bute sur une incompréhension, au lieu d'insister, je m'adresse à un autre personnage. La réception de mes messages en est grandement augmentée.*

## Conclusion

En rapprochant au maximum l'apprentissage du vécu de l'organisation, l'équipe d'EC a eu l'occasion d'avancer en territoire inconnu, mais pas sans guide, ni garde-fou !

Dans le projet relaté, le territoire était vaste, et nous n'en avons découvert qu'une infime partie, mais le processus aurait pu être le même pour bon nombre d'autres thématiques.

Passant par des périodes d'inconfort et d'appropriation, les nouveaux concepts et outils se sont progressivement mis en place sur le terrain, au rythme de l'organisation.

Cet apprentissage a permis à l'équipe de mettre une corde en plus à son arc, de susciter les échanges et d'améliorer encore et toujours le fonctionnement de notre institution.

## Experts impliqués :

**4 YOU Consulting**

<http://www.4youconsulting.be>



+ 32 479 95 16 77

[www.tell.eu.com](http://www.tell.eu.com)