

LES PARCOURS DU RESENTI

<https://www.presencing.com/tools/sensing-journey>



PRESENTATION

Les parcours du ressenti sortent les participants de leur routine quotidienne et leur permettent de ressentir l'organisation, le challenge ou le système comme ils sont perçus par différentes parties prenantes. Les parcours du ressenti mènent les participants dans des lieux, chez des gens ou vers des expériences qui sont les plus pertinentes par rapport aux questions qu'ils sont en train de traiter.

Ces parcours du ressenti permettent aux participants de:

- Évoluer dans des environnements inhabituels
- S'immerger dans des contextes différents
- Participer à des expériences pertinentes

OBJECTIF

Permettre aux participants de sortir d'habitudes de voir ou d'écouter en adoptant un point de vue différent et pertinent et en vivant une expérience nouvelle et pertinente. Les parcours du ressenti peuvent aussi contribuer à construire des relations avec les parties prenantes les plus importantes et à voir les choses de manière systémique.



PRINCIPES

Un véritable Parcours du Ressenti nécessite de s'engager vraiment dans trois types d'écoute:

- Ecouter les autres: écouter ce que les gens qu'on rencontre ont à vous offrir.
- S'écouter soi-même: ce qu'on ressent émerger de l'intérieur.
- Ecouter le tout émergent: ce qui émerge de l'environnement collectif et de la communauté avec lesquels on s'est connecté.

Aller dans les lieux qui ont le plus de potentiel. Rencontrer les personnes à interviewer dans leur contexte : leur lieu de travail ou les endroits où ils vivent, pas un hôtel ou une salle de conférence. Quand on rencontre des gens dans leur propre contexte, on apprend beaucoup juste en observant ce qui se passe. Utilisez tout ce que vous observez comme point de départ pour improviser des questions qui vous permettront d'en apprendre plus sur le contexte de vie réel de la personne que vous interviewez.

Observez, observez et encore observez : Faites taire votre voix du jugement (VDJ) et votre voix du cynisme (VDC) et connectez-vous à vos capacités de plaisir et d'émerveillement.

Sans cette capacité de faire taire jugement et cynisme, tous les efforts pour mener à bien un processus de découverte efficace seront vains. Faire taire votre Voix du Jugement, cela veut dire arrêter l'habitude de juger et s'ouvrir à un monde d'exploration, de découverte, et d'émerveillement.

UTILISATIONS ET RESULTATS

- Une conscience accrue des différents aspects d'un système et de leurs relations.
- Une meilleure conscience des différents points de vue des parties prenantes et des participants au système.
- Des connexions entre les parties prenantes et les participants.
- Des idées pour des prototypes.
- A utiliser avec les outils d'écoute.

EXEMPLE

L'équipe de développement de produits d'un producteur d'automobiles a décidé d'utiliser les parcours du ressenti pour ouvrir leur champ de réflexion et pour générer de nouvelles idées. Il s'agissait de développer les capacités des moteurs de leurs voitures à s'auto-réparer. L'équipe a rendu visite à un grand nombre d'autres entreprises, centres de recherche, et même à des experts en médecine traditionnelle chinoise.

Il s'est avéré que les visites aux experts en médecine traditionnelle chinoise ont généré les idées les plus innovantes pour ce projet (y-compris l'idée de développer des fonctions d'autoréparation lors de *l'état de rêve* de la voiture, c'est-à-dire quand la voiture n'est pas utilisée).

SOURCES

C. Otto Scharmer, (2009) Theory U: Learning from the Future as it emerges. Berrett- Koehler: San Francisco.

ORGANISATION

Participants et lieux

Le groupe se divise en sous-groupes de plus ou moins 5 participants. La composition des groupes a de l'importance car une diversité de points de vue améliore l'impact des parcours du ressenti.

Sélectionnez des endroits à haut potentiel pour les parcours du ressenti. Tout le groupe de participants devrait se rendre à plusieurs endroits qui peuvent offrir une vision sur :

- Les différents points de vue des parties prenantes principales du système
- Les différents aspects de ce système
- Les 'Sans-Voix': les gens qui sont dans le système et qu'on n'a pas l'habitude d'écouter ou de voir.

Une bonne manière de se faire une idée du système c'est de voir quelle est le point de vue de ses « utilisateurs extrêmes » : des clients qui utilisent les produits ou services plus que la majorité des autres, ou qui les utilisent de manière différente, ou au niveau sociétal, ceux qui ont des besoins particuliers comme par exemple une personne qui vit dans un endroit reculé et qui a besoin d'avoir accès à un système de protection de la santé.

Timing

La durée d'un parcours du ressenti dépend de la taille de la zone géographique à couvrir. On conseille de consacrer au moins un jour à un parcours du ressenti dans le cadre d'ateliers et plusieurs jours ou semaines (quelquefois échelonnés sur plusieurs mois) dans le cadre d'un projet plus large.

Matériel

Si les personnes qui vous reçoivent sont d'accord, il est recommandé de prendre des photos ou de faire des vidéos pendant le parcours. Ces dernières peuvent être utiles lors des sessions de révisions avec les autres groupes et comme rappel pour les participants.

On peut récolter aussi d'autres supports après avoir demandé l'accord des personnes qui vous reçoivent. Il faut prévoir le journal de bord et de quoi écrire pour prendre des notes pendant et après le parcours.

PROCESSUS

SEQUENCE

Étape 1

Identifiez des parcours du ressenti: trouvez des endroits, des individus, des organisations qui peuvent vous offrir, à vous et au groupe, une manière d'appréhender les choses d'un point de vue différent.

Étape 2

Préparez-vous en tant que groupe en discutant des points suivants:

- De quel contexte allons-nous faire l'expérience?
- Qui sont les acteurs-clés à qui nous allons parler?
- Quelles questions voulons-nous explorer?
- Quels sont les présupposés que j'ai? A quoi est-ce que je m'attends ?
- Partagez votre expérience de ressenti la plus surprenante jusqu'à présent.

Commencez en mettant au point un petit questionnaire (7 à 10 questions) qui vous guidera dans votre processus de recherche. N'oubliez pas de mettre ce questionnaire à jour au fur et à mesure que votre processus de découverte se développe.

Préparez la ou les personnes qui vous reçoivent: préparez l'objectif et l'intention de votre visite. Dites-leur que ce serait très utile pour le groupe d'avoir un aperçu de leur manière « normale » de fonctionner au quotidien, plutôt qu'une présentation préparée pour l'occasion. Essayez d'éviter les situations où on « expose » et on « raconte ».

Étape 3

Des petits groupes se rendent chez la personne qui reçoit.

Quand vous êtes sur place, faites confiance à votre intuition et posez des questions authentiques qui surgissent au fil de la conversation. Le fait de poser des questions simples et authentiques permet vraiment de faire basculer ou de recentrer l'attention sur certaines des forces systémiques plus profondes en jeu.

Utilisez l'écoute intense comme outil pour rester bien présent dans l'espace de la conversation. Quand la personne que vous interviewez a terminé de répondre à une de vos questions, n'intervenez pas directement avec la question suivante, soyez présents à ce qui émerge à ce moment-là.

Exemples de questions pour un parcours du ressenti :

- Quelle expérience ou parcours personnel vous a mené à votre fonction actuelle?
- Quels sont les problèmes ou challenges auxquels vous êtes confronté?
- Pourquoi ces challenges existent-ils?
- Quels challenges existent dans le système plus global?
- Quels sont les éléments qui provoquent des obstructions?
- Quelles sont les sources les plus importantes pour vous qui amènent réussite et changement?
- A quoi ressemblerait un système meilleur pour vous? ?
- Quelle initiative aurait le plus d'impact si elle était mise en œuvre pour vous ? Pour le système dans sa globalité ?
- Si vous pouviez changer quelques éléments du système, que changeriez-vous ?
- Qui d'autre devrions-nous rencontrer?

Étape 4

Après la visite, prenez du temps pour réfléchir et faire un debriefing. Pour pouvoir capter et exploiter les découvertes de votre processus de recherche, vous devez avoir la discipline de mener un processus de debriefing juste après la visite. Ne rallumez pas vos téléphones tant que le débriefing n'est pas complet.

Voici quelques exemples de questions type pour le debriefing:

- Qu'est-ce qui a été le plus surprenant ou inattendu?
- Qu'est-ce qui m'a touché? De quoi me suis-je senti le plus proche au niveau personnel ?
- Si le contexte (ou le système) social de l'organisation visitée était un être vivant, à quoi ressemblerait-il ?
- Si cet être pouvait parler, que nous dirait-il ?
- Sous quelle nouvelle forme cet être voudrait-il apparaître s'il pouvait se transformer ?
- Quelle est la source génératrice qui permet à ce contexte social de se développer et de prospérer ?
- Quels sont les facteurs limitants qui empêchent ce contexte ou ce système de continuer à évoluer ?
- En entrant et en sortant de ce contexte, qu'avez-vous observé sur vous-même ?
- Quelles idées cette expérience a-t-elle suscitées dans le cadre d'initiatives potentielles de prototyping que vous voudriez assumer?

Étape 5

Clôturez la boucle de feedback avec votre hôte. Envoyez un e-mail (ou tout autre suivi) en mentionnant une idée clé que vous reprenez de la rencontre (une ou deux phrases) et en montrant votre reconnaissance.

Étape 6

Organisez un debriefing en groupe complet. A l'issue d'un parcours d'apprentissage d'un jour, ce debriefing devrait avoir lieu lors de la rencontre suivante du groupe complet. Dans le cas de parcours d'apprentissage de plusieurs jours, il faut planifier de se rencontrer entre les jours de visite si c'est possible.

Voici la structure d'une réunion de debriefing d'un groupe complet.

- Mettez tout le monde sur la même longueur d'onde en partageant toute information concrète concernant le parcours: où vous êtes allés, qui vous avez rencontré, ce que vous avez fait.
- Discutez de vos découvertes et générez de nouvelles idées.