

**PJARF**

**VITRY le 27/10/05**

**Compte rendu de la journée de formation**

**Thème prévu : Stratégie et communication**

**I- Contexte :**

- Un PAEJ qui vient d'ouvrir.
- La dernière journée de formation d'un cycle d'accompagnement à la création.

**II- Matinée :**

**La matinée est utilisée essentiellement à l'élaboration du « concept » du PAEJ.**

- Rappelons que dans la « terminologie PJARF » nous appelons « concept » l'idée générale du lieu, du projet, la représentation abstraite et commune qu'en ont les acteurs. Les « acteurs » étant l'ensemble des structures et personnes qui fondent et font le PAEJ : institutionnels, administratifs, intervenants, interlocuteurs, partenaires, public...
- Cette notion est à différencier de celle de « concept de communication » qui fonde la démarche de communication. Toutefois elle en est le préalable pour le moins nécessaire.
- Le travail se fait en « brainstorming » à partir de l'ensemble des acquis de l'équipe.
- Il permet d'arriver à la présentation suivante :

**PRESENTATION DU P.A.E.J**  
**UNE OREILLE POUR TOUS**

**QUI EST POINT D'APPUI POUR :**

- (RE)PRENDRE CONFIANCE
- AVANCER (ALLER DE L'AVANT)
- TROUVER SA PLACE

**QUI S'ADRESSE :**

- AUX ADOLESCENTS
- AUX JEUNES ADULTES
- ET À LEUR PARENTS

**QUI FAIT :**

- DE L'ACCUEIL/DE L'ÉCOUTE
- DE L'INFORMATION/DE L'ORIENTATION
- DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PROJETS SOCIALEMENT UTILES, INDIVIDUELS OU COLLECTIFS

**AVEC :**

- UNE ÉQUIPE
- UN LIEU
- UN RÉSEAU
- DES MOYENS FINANCIERS
- DES IDEES, UNE VOLONTÉ D'EXPERIMENTATION

TEL ADMIN : 01 46 81 75 26  
 TEL FAX : 01 46 81 52 93  
 TEL JEUNES : 01 46 81 23 67

EMAIL : [bruce.serougne@mairie-vitry94.fr](mailto:bruce.serougne@mairie-vitry94.fr)  
[barbara.covo@mairie-vitry94.fr](mailto:barbara.covo@mairie-vitry94.fr)  
[laurent.lamy@mairie-vitry94.fr](mailto:laurent.lamy@mairie-vitry94.fr)

ADRESSE : 11 AVENUE CHANZY 94400 VITRY-SUR-SEINE 94400

HORAIRE : LUNDI, MERCREDI, JEUDI, VENDREDI DE 15H À 19H  
 SAMEDI DE 10H À 14H

- Il est ensuite convenu que cette présentation doit être appropriée totalement par chacun afin de pouvoir décliner l'identité de « Une oreille pour tous » de façon cohérente, quelque soient les interlocuteurs, quelques soient les situations.
- On notera l'attention toute particulière portée à bien différencier le « pourquoi » (à quoi ça sert ?) au « comment » (ce qui se fait).

### **III- Après-midi :**

**L'après-midi est travaillée en communication la programmation de départ.**

#### **Par système (Amont, Latéral, Aval)**

##### **1 – SITUATION**

- a) Etude rapide avec forces et faiblesses de « l'Oreille » (tableau, deux colonnes).
- b) Etude rapide avec forces et faiblesses des structures ou d'organisation se pensant concurrentes ou rivales (peur entraînant une défense hors de propos de leur territoire, de leur champ d'action) (tableau, deux colonnes).

*Nb : il s'agit de communication ; les déficits font apparaître les points de travail (où intervenir) et orientent le choix des niveaux de comm.*

c) Présentation graphique.

	OREILLE	Struct. X	Struct. Y
Forces			
Faiblesses			

*Nb : une autre présentation peut, dans un deuxième temps, permettre le repérage d'items communs et de les comparer à l'Oreille (ex : image, connaissance des services proposés, nature et style de la communication, etc. ...). On peut, en plus, graduer les forces et les faiblesses (++)/+/=/-/--).*

ITEMS	OREILLE		Struct. X		Struct. Y		Etc	
	FO	FA	FO	FA	FO	FA		
I1	++		+			++		
I2		--		=	++			
I3	+			++		=		

## 2 – CHOIX DES NIVEAUX DE COMMUNICATION.

a) Choisir, en fonction du 1°, N1, N2 (faire) / N3, N4 (être). Il n'est pas nécessaire d'être sur les quatre niveaux à la fois, mais il est impératif de savoir où on est et pourquoi (selon le diagnostic de 1°) → vers un **Mix** des niveaux choisis.

b) Etablissement des séquences par niveau.

**b1. Nb :** risques ; confondre le 1°/obj. de l'organisation avec 2°/obj. de communication (on rattache la communication à une raison de communiquer. Présentation graphique en ligne (l'Oreille est en possession du modèle) (c'est un instrument de contrôle).

**b2. S'attacher à la description** des cibles.

Présentation graphique importante (c'est un instrument de contrôle) ; les listing

sont informatisés comme BDD (l'Oreille est en possession du modèle).

**b3.** Arrivé aux outils voir si, d'un niveau à l'autre (au cas où votre analyse en a déterminé plusieurs), il est possible d'avoir un outil pouvant être utilisé dans un cas et dans l'autre.

**b4.** L'attraction et la stimulation (pull/push). Le mieux est de traiter cette question en présentation graphique, comme l'Oreille en a le modèle (c'est un instrument de contrôle).

**Nb** : Idem b2 ; les listings sont informatisés comme BDD.

**b5.** Ne pas oublier les éléments coûts en fin de séquence (c'est un instrument de contrôle).

### **3 – COMPARAISON AVEC LE RESULTAT OBTENU DANS LES DEUX AUTRES SYSTEMES.**

Etablir les emplis possibles d'outils communs.

**Nb.** On dresse idéalement approches et outils (une configuration où tous les niveaux sont visibles par systèmes) et on expurge (on ne fera pas tout, on choisit ; on garde ce modèle idéal pour avoir une posture tangentielle à celui ci) c'est un instrument de contrôle).

### **4 – PLANNING GENERAL.**

Il doit organiser le choix tactique (l'opérationnel) d'introduction pas à pas des systèmes et des niveaux.

Le planning est bâti en forme de rétro planning.

Il intègre les dates butoirs de 1/ conception, 2/ réalisation (les choix graphiques sont verrouillés), 3/ parution des outils.

Le temps du push est repéré par rapport au temps du pull.

On harmonise (par exemple, dans le push, on va voir quelqu'un, il faut lui laisser un doc.1).

Le planning général est instrument de contrôle du temps et du rythme.

Tous ces schémas et représentations graphiques sont pour vous ; **vous devez trouver une traduction pour vos tuteurs** en éliminant les termes pédants et techniques faisant de vous des donneurs de leçon. A dire vrai on est dans l'expérimentation et il est souhaitable de le rester.

## **COMPTE-RENDU DE LA JOURNEE DE FORMATION DU 27 OCTOBRE 2005 REALISE PAR L'EQUIPE D' « UNE OREILLE POUR TOUS »**

Cette journée nous est apparue dans la continuité et dans la complémentarité de la 1ère journée de formation.

Dans un premier temps de la formation, a été abordée la façon dont nous (nous) présentions en tant que PAEJ. Cette question vient faire écho aux représentations du PAEJ, au travail d'élaboration sur l'identité et les spécificités du PAEJ engagé la 1<sup>ère</sup> fois.

Lorsque nous présentons le PAEJ, nous avons facilement tendance à présenter les moyens dont nous sommes dotés (« Comment ») plutôt que de prendre le sujet par son début, c'est à dire ce qui vient faire origine et les objectifs du projet (« Pourquoi »)

/ « Pour quoi ») ; ce qui vient pourtant poser les bases de sens et les premières directions de notre action.

Nous sommes donc partis de l'établissement de notre « raison d'être » institutionnelle, puis les outils sont naturellement venus compléter le sens que nous donnions à notre action.

Cela nous a amenés à formuler clairement le concept du PAEJ, de façon à avoir une et une seule définition de ce que nous sommes, ce que nous faisons, à qui nous nous adressons...

Nous avons pu poser ensemble la base, le coeur de notre présentation. Le texte rédigé a valeur, pour nous, de véritable outil de cohésion et de communication, pour nous-mêmes, entre nous mais aussi avec nos divers interlocuteurs.

Ainsi, le travail effectué nous est apparu comme une base de travail essentielle, qui a demandé des efforts à chacun, le fait de construire une trame comme celle que nous avons couchée sur le papier a quelque chose de rassurant

Dans le même sens, l'après-midi a repris les bases de la communication et de ses stratégies adaptées à un lieu comme le nôtre. Même si nous disposions d'un peu plus de temps que la 1<sup>ère</sup> fois, le sujet est toujours aussi dense et peu évident. Il faudra nous accrocher, heureusement, le « service après vente » promis est là pour nous accompagner !

Ont été posés d'importants principes directeurs dans la stratégie de communication, ainsi que des méthodes/moyens pour adapter notre communication aux différents interlocuteurs, ce qui va nous aider à exporter, en l'assumant, notre projet .

En résumé, cette journée a été l'occasion de faire le lien entre des concepts, la théorie et une phase plus concrète avec de véritables outils pratiques tout en reprenant le travail effectué précédemment. Elle a été d'autant plus bénéfique pour nous que se déroulant au moment où notre pratique de l'accueil commence à se mettre en place.

Nous avons retenu notamment la nécessité de :

- construire une présentation claire et stable afin d'éviter les tâtonnements. Celle-ci a été écrite, ce qui permet un meilleur recul et une appropriation possible par chacun en fonction de son expression individuelle.
- formuler les concepts en termes clairs et intelligibles afin que notre offre soit aisément transmissible aux jeunes (Publique : 12 – 25 ans = tranche d'âge trop large / Plus de probabilité de visite par jeunes dès 16 ans), à leurs parents, aux partenaires, financeurs etc.... et que le sens du projet soit aussi clair pour eux que pour nous.
- préciser l'offre, ce que le PAEJ souhaite faire, préalablement à son fonctionnement. Le cadre établi sera sécurisant, rassurant pour les accueillants et pour les jeunes accueillis.

22/11/05

Jean-Dominique RIONDET

Eric FOEX

L'équipe de « Une oreille pour tous »