



Empathy Challenge B1

Je suis capable de me mettre à la place d el'autre

Culture entrepreneuriale



Carte empathie

En économie, l'empathie est une caractéristique-clé comme le montrent les exemples de LEGO et Nike. Plus on sait se mettre dans la peau du public cible, plus on a de la chance d'avoir du succès. En s'appuyant sur un catalogue de questions, les jeunes seront amenés à dresser une carte empathie.



Matériel pour les enseignants

Les documents décrivent les différentes étapes du déroulement du challenge de manière détaillée afin de permettre une mise en œuvre immédiate dans la salle de classe. Le matériel pour les enseignants est utilisé en parallèle du matériel pour les élèves (= fiches de travail).

Le signe « ➡ » désigne des exercices facultatifs destinés à approfondir les connaissances. Les fiches de travail correspondantes se trouvent dans le document « Matériel complémentaire pour les élèves ». Tous les documents sont disponibles sur le site web www.youthstart.eu.

Programme Youth Start Entrepreneurial Challenges

basé sur le modèle TRIO pour l'entrepreneuriat – www.youthstart.eu

Core Entrepreneurial Education				Entrepreneurial Culture						Entrepreneurial Civic Education	
	Idea Challenge		Hero Challenge		Empathy Challenge		Storytelling Challenge		Buddy Challenge		My Community Challenge
	My Personal Challenge		Lemonade Stand Challenge		Perspectives Challenge		Trash Value Challenge		Open Door Challenge		Volunteer Challenge
	Real Market Challenge		Start Your Project Challenge		Extreme Challenge		Be A Yes Challenge		Expert Challenge		Debate Challenge

Le modèle TRIO est une approche d'apprentissage globale qui couvre trois domaines :

« **Core Entrepreneurial Education** » fait référence à la qualification de base de la pensée et de l'action entrepreneuriale : la capacité de développer des idées propres et de les mettre en œuvre de manière flexible et innovante.

« **Entrepreneurial Culture** » promeut une culture d'ouverture à l'innovation, d'empathie, de travail d'équipe et de créativité, d'orientation vers les objectifs et d'initiative propre, mais aussi de prise de risques et de conscience du risque.

« **Entrepreneurial Civic Education** » désigne le renforcement de la compétence sociale en tant que citoyen(ne), la responsabilité envers soi-même, les autres et l'environnement.

Chaque challenge fait partie de l'une des **18 familles de challenges** associées à l'un des niveaux du modèle TRIO. Une famille de challenges peut comprendre plusieurs challenges à différents niveaux d'apprentissage. Les désignations utilisées dans le matériel pédagogique peuvent être classées comme suit : niveau primaire (A1), niveau secondaire I (A2), différents niveaux (B1, B2 et C1) au sein de niveau secondaire II. Le niveau suivant respectif se base à chaque fois sur le niveau précédent.



Fiche méthodologique

Thème	Carte empathie (Empathy Map)
Niveau	B1
Famille de challenges	<p>Empathy Challenge – le challenge attentionné !</p> <p>Pour comprendre une personne il faut pouvoir se mettre à sa place et changer d'optique. Les enfants du niveau primaire s'entraînent à une collaboration empathique par l'articulation de leurs émotions et de leurs besoins. Ensemble ils élaborent des règles de base pour la coexistence en classe. Ensuite, au niveau secondaire I, les élèves apprennent comment résoudre des conflits à travers le « sac de l'amitié ». Traduire ce savoir en économie, c'est le sujet de la carte empathie que les jeunes élaborent au niveau secondaire II. En effet, savoir se mettre à la place de son public cible fait généralement partie de la stratégie d'une entreprise.</p>
Durée	2 unités minimum
De quoi s'agit-il ? – L'idée maîtresse	<p>Se mettre à la place de quelqu'un et adopter un autre point de vue est un défi important à relever. La carte empathie permet d'effectuer une analyse ciblée d'un client en vue d'un concept. Le but est de se mettre à la place du client (de l'autre) afin de proposer un concept qui réponde au mieux à ses besoins (marketing stratégique). La notion de client doit être abordée de façon très large, il peut s'agir d'un public cible de n'importe quel projet (économique ou non). Il est cependant essentiel que l'élève s'auto-évalue à l'aide de l'exemple pratique traité.</p>
Compétences entrepreneuriales selon le cadre de référence	<p>Je suis capable de me mettre à la place de l'autre.</p> <p>Je suis capable d'identifier les opportunités et de les exploiter.</p>
Compétences de langues	<p>Je peux présenter un contenu de manière convaincante.</p> <p>Je suis capable de réunir mes réflexions sur une <i>carte empathie</i>.</p> <p>Je suis capable d'expliquer les points forts et les opportunités du travail à base de <i>carte empathie</i>.</p>
Vocabulaire (sur les affiches)	Empathie, groupe cible, client, concurrence, changement de perspective, respect

Empathy Challenge B1

Youth Start Entrepreneurial Challenges



Contrôle des compétences	<p>Travaux en petits groupes par écrit (affiche) et à l'oral (présentation).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Réalisation de la carte empathie suivant modèle 2. Présentation argumentée de l'affiche réalisée 3. Développement et extrapolation de solutions à partir de la carte empathie établie
Conditions préalables	<p>Connaissance de la méthode du brainstorming</p> <p>Connaissances basiques de la communication et de la présentation</p> <p>Connaissances en marketing : définition d'un public cible et segmentation de marché</p>
Corps & âme	<p>Le lien www.youthstart.eu vous dirigera vers des exercices de motivation et de concentration (avec vidéos). Certaines pratiques présentées permettent aux élèves de développer leur façon de prendre conscience d'eux-mêmes. Vous pourrez en choisir un ou plusieurs, suivant besoin.</p>
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes feuilles, post-it, crayons • Vidéoprojecteur et Notebook • Le cas échéant, dessiner la carte empathie au tableau • Copier le matériel pour les élèves
Déroulement	<p>Etape 1 Introduction</p> <p>Présentation de la carte empathie par l'enseignant (utiliser pour cela une présentation Powerpoint ou expliquer la carte empathie pas à pas à l'aide d'une affiche).</p> <p>Etape 2 Formation de groupes</p> <p>Former des groupes de 4 à 5 personnes.</p> <p>Etape 3 Élaboration de la carte empathie</p> <p>Dessiner la structure de la carte empathie au tableau papier et choisir un segment de clientèle possible pour une idée (plusieurs groupes peuvent travailler sur des tâches homogènes ou hétérogènes). Les groupes collent dessus des post-it avec des mots-clés en rapport avec les questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que voit le client ? comment voit-il son cadre de vie ? Quel genre d'ami(-e)s a-t-il et quelle image de lui-même leur donnent-ils ? Que propose aujourd'hui le marché à ce type de clients ? • Qu'entend le client ? Que disent la famille et les amis ? Que disent les collègues et les supérieurs hiérarchiques ? Que lui apportent les médias qu'il utilise ?



	<ul style="list-style-type: none"> • Que pense le client et que ressent-il ? Qu'est-ce qui est important pour lui ? Quelles sont ses principales préoccupations ? Quelles sont ses exigences ? Quels sont ses problèmes ? • Que dit le client ? Que raconte-t-il ? Quelles opinions et idées exprime-t-il ? • Quelles sont les choses négatives qui préoccupent le client ? Quels dangers et quelles angoisses le préoccupent-ils ? À quels obstacles doit-il faire face ? • Quelles sont les choses positives qui préoccupent le client ? Quels souhaits importants a-t-il ? Quels désirs a-t-il déjà satisfaits ? Qu'est-ce qui lui fait plaisir ? Que souhaiterait-il avoir en plus grande quantité ? Que cherche-t-il toujours à obtenir ? <p>Au début, le traitement des questions est parfois un peu hésitant, mais ne tarde généralement pas à générer rapidement une dynamique positive. Il est normal d'interrompre ce type de session pour y revenir plus tard afin de vérifier les hypothèses. Un entretien avec les représentants du groupe de clients sélectionné permet de répondre à beaucoup de ces questions. Il peut être judicieux de réaliser l'exercice avec d'autres personnes et de le répéter jusqu'à bien cerner l'intérêt de votre offre pour le client. L'examen des questions de la carte empathie permet de dresser des portraits vraiment réalistes dans des situations concrètes. Le client trop souvent abstrait a enfin un visage.</p>
Etape 4	<p>Présentation des cartes empathie en classe</p> <p>Cet exercice montre à quel point il est facile de développer de l'empathie avec le client. Mais chaque concepteur doit aussi savoir entretenir ce lien avec le client. La réaction de la classe entière aux cartes empathie qui sont présentées permet de comprendre encore mieux le public cible.</p>
Etape 5	<p>Réflexion</p> <p>L'un des éléments centraux pour la création d'empathie est le respect ; il permet de changer de point de vue pour adopter celui de l'autre. Un vieux proverbe indien exprime cela en ces termes : "Pour comprendre quelqu'un, il faut faire quelques kilomètres dans ses chaussures". La réflexion permet d'établir si le changement de point de vue a réussi ou comment faire pour y arriver.</p>
Contexte inhérent au programme de challenges	<p>Ce challenge constitue la suite des Empathy Challenges des niveaux inférieurs. Il est possible de le combiner avec l'Idea Challenge et le Trash Value Challenge (du niveau B1).</p>
Liens	<p>Projet Youth Start Entrepreneurial Challenges :</p> <p>www.youthstartproject.eu</p> <p>Autres matériels pédagogiques (films compris) :</p> <p>www.youthstart.eu</p>



	Utilisation de la carte empathie : https://www.youtube.com/watch?v=pMN7vkE4csg
Sources	Scott Matthews Lindner, J./Fröhlich, G. u.a.: Starte dein Projekt, Vienne 2014
Conditions d'utilisation	L'ensemble du matériel pour les enseignants et les élèves développé dans le cadre du « Youth Start Entrepreneurial Challenge » est sous licence Creative Commons. Vous pouvez reproduire et redistribuer les documents dans tous les formats ou sur tous les supports à condition de respecter la bonne dénomination. Il est interdit d'utiliser le matériel à des fins commerciales. Vous pouvez éditer les documents, mais les distribuer uniquement sous la même licence que l'original. Les détails exacts concernant l'octroi de licences sont disponibles sous http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de Que ce soit pour la mise en réseau avec les partenaires nationaux et leurs offres ou pour soutenir la mise en œuvre, l'équipe de Youth Start se réjouit d'ores et déjà de vous compter parmi ses contacts. Adresse e-mail : office@ifte.at
Auteurs/ Éditeurs	coordinateurs eesi, Johannes Lindner (auteur & éditeur), Chadwick V.R. Williams/Judit Makkos-Kaldi (auteurs Contrôle des compétences) Beate Tötterström/Eva Jambor/Gerald Fröhlich (éditeurs)
Infographie	Valentin Mayerhofer (mise en page), Peter Stromberger (pictogrammes)
Traduction Rédaction	Teresa Krainer (traduction), Peter Mracsna (traduction) Beate Tötterström (rédaction), Heidi Huber (rédaction), Werner Holzheu (rédaction), Martin Obermayr (rédaction)