

SCRIPT ECOUTE SOLIDAIRE

Avant propos :

Les objectifs de votre appel :

- Prendre des nouvelles des étudiants au nom de ESCP Alumni.
- Leur faire savoir que nous restons à l'écoute s'ils en ont besoin
- Les réorienter vers nous si vous sentez qu'un accompagnement plus poussé est souhaitable
- Rassembler la communauté et montrer la force du réseau ESCP
- A noter qu'il s'agit d'une opération éphémère et nous ne vous demandons pas d'assurer un suivi

Ce script a été élaboré spécialement pour vous par une équipe dédiée, et avec le soutien d'un coach professionnel de l'Association, spécialiste du comportement. Que vous le suiviez à la lettre ou que vous vous en serviez simplement comme support, ce script sera le conducteur indispensable de votre conversation avec l'étudiant. **Lisez-le en entier au moins une fois.** Nous souhaitons vous rappeler que c'est en qualité d'Alumni ESCP que vous intervenez, et vous recommandons de rester vigilants pour que vos échanges avec l'étudiant ne prennent pas une tournure pouvant être assimilée à un rendez-vous avec un psychologue. Garder cela en mémoire vous évitera de vous retrouver à devoir gérer des situations trop complexes.

- Je tutoie ou je vouvoie ?

Nous préconisons fortement le tutoiement d'emblée pour briser la glace dès le début de la conversation. L'étudiant aura une tendance naturelle à se positionner « comme un élève face à son professeur » (et aura probablement des difficultés à vous tutoyer). Mais adopter et garder cette posture rééquilibrera le décalage du point de vue de l'étudiant, qui se sentira plus en confiance et à même de se dévoiler un peu.

Si toutefois, le tutoiement spontané est particulièrement un problème pour vous, le vouvoiement reste possible mais de fait, veillez à garder une voix bienveillante et/ou souriante – selon les circonstances – pendant toute la durée de votre échange.

- Le timing idéal ?

Ce script a été conçu pour durer une petite dizaine de minutes au minimum (c'est le temps qui pourra s'écouler face à un étudiant pour qui tout va bien !). Libre à vous bien sûr d'étendre la conversation si le courant passe bien.

- Quand appeler ?

En semaine : entre 18h et 21h. Avant, les étudiants seront probablement en cours et après cela devient un peu intrusif.

Le week-end : Entre 10h et 21h.

- Si l'étudiant ne décroche pas ?

La première fois, inutile de laisser un message vocal. Rappelez plus tard quand vous aurez du temps. La deuxième fois, ne pas laisser de message serait une erreur car l'étudiant s'interrogerait sur la nature de cet appel et pourrait adopter une posture méfiante. Voici un exemple de message vocal : « Bonjour Léo, je suis Julie Martin diplômé ESCP, j'aurais souhaité échanger quelques minutes avec toi. J'essayerai de te rappeler un peu plus tard. A très vite ! ».

- Dois-je vous faire un retour d'expérience ?

Quelques jours après la clôture de l'opération, vous recevrez un questionnaire qui nous aidera à regrouper quantitativement vos remarques récurrentes. En revanche, nous sommes très preneurs de vos remarques spontanées, verbatims intéressants, tant que tout est encore frais dans votre esprit ! N'hésitez pas à envoyer un mail à **reseau@escpalumni.org**

De même bien sûr si, malgré la liste de contacts utiles fournie, vous jugez important de faire remonter rapidement un cas vous semblant inquiétant, envoyez-nous un mail à cette même adresse.

.....

DEBUT DU SCRIPT

Alumni (Voix souriante ; le sourire s'entend au téléphone) : Bonjour, je suis (Prénom, Nom), diplômé ESCP, est-ce bien **(Prénom de l'étudiant)** à l'appareil ?

Etudiant : Oui

(si NON, envoyer tout de suite un mail à **reseau@escpalumni.org** pour faire remonter l'erreur de numéro).

Alumni : Préfères-tu que nous échangions en français ou en anglais ?

Si vous n'avez pas commencé dans la langue préférée par l'étudiant, switchez immédiatement.

Alumni : Très bien. En fait, je t'appelle pour échanger un peu avec toi dans ce contexte particulier. On s'est dit que c'était sympa de prendre des nouvelles des étudiants, est-ce que tu as quelques minutes à me consacrer ?

OUI	NON
Super. Alors, comment ça va en ce moment ? <i>(question ouverte à laquelle l'étudiant répondra sans doute qu'il va bien. Mais sauter cette étape rendrait la conversation pesante)</i>	A quel moment puis-je te rappeler pour échanger quelques minutes ? <i>(ne pas demander à l'étudiant de vous rappeler. La démarche doit venir de vous)</i>

Attention : **ne pas mentionner l'opération « Ecoute Solidaire »**. Même si l'étudiant en a entendu parler – ce qui est tout à fait possible car ils recevront un mail quelques jours avant votre appel pour ne pas être totalement surpris par la démarche – orienter la

conversation sous cet angle dénaturera l'authenticité de la démarche. Ce vous exposerait également à devoir expliquer à l'étudiant curieux le détail de l'opération et il vous sera difficile de recentrer la conversation sur lui.

Important : Gardez toujours en mémoire que pour que la conversation se passe bien, il faut qu'il ressente qu'**il s'agit d'un échange et non d'un interrogatoire**. Il est donc indispensable que vous aussi jouiez le jeu de vous raconter un peu pour diluer les questions que vous serez amené à lui poser.

Alumni : Je sais que beaucoup d'étudiants ont dû revoir leur organisation cette année. Toi, tu es resté au même endroit ou tu as changé de localisation ?

Laisser l'étudiant parler et pensez à rebondir sur ses remarques si possible (est-il seul ? En famille ?)

Alumni : Quel programme suis-tu en en ce moment ?

Laisser l'étudiant parler

Alumni : Ah, c'est super. Moi aussi j'ai suivi cette formation, c'est très intéressant + expliquer très brièvement votre parcours à l'ESCP **ou** Ah super, je n'avais pas choisi cette formation là et me suis plutôt orientée vers car je souhaitais à ce moment là travailler dans ...

Tu as déjà une idée de ce que tu souhaites faire ensuite ?

Laisser l'étudiant parler

Alumni : Et à côté des cours, pratiques-tu des activités ou as-tu des centres d'intérêt en dehors ?

Laisser l'étudiant parler. Et n'hésitez pas à rebondir sur ses centres d'intérêt (« Je ne connais pas du tout » ; « J'en ai fait il y a longtemps » ; « C'est super comme projet ! »)

Alumni : OK et alors globalement, comment as-tu vécu ces derniers mois ?

Hypothèse 1 : L'étudiant a plutôt bien vécu ces derniers mois (ou difficultés mineures qu'il dédramatise de lui-même)

- Ok, super, je suis ravie de savoir tu vas bien !

- N'hésite vraiment pas à profiter du fait que tu fais partie d'une grande communauté. On est plus de 1000 à s'être mobilisés pour contacter tous les étudiants car ça nous tient à cœur que vous sachiez que vous n'êtes pas seuls !

- Je t'encourage d'ailleurs à profiter de tout ce que cette communauté peut t'apporter. En te rapprochant par exemple de l'Association des Alumni. Je pense au programme de parrainage étudiant/diplômé qui peut te permettre d'avoir un mentor qui t'accompagne, ce qui est d'autant plus important dans la période actuelle. Et il y a d'autres services gratuits pour te permettre d'avoir des moments de détente entre les cours, participer à des événements. Je ne connais pas tout par cœur mais je t'invite à aller regarder sur le site www.esccalumni.org et si tu as des questions précises, tu peux toujours envoyer un mail à reseau@esccalumni.org. Ils sont très réactifs.

Et n'hésite pas à faire remonter tes difficultés auprès de l'école afin qu'ils puissent eux aussi t'accompagner au quotidien.

Hypothèse 2 : L'étudiant a moyennement bien vécu ces derniers mois (moral en dent de scie)

- Peux-tu m'en dire plus ? Qu'est-ce qui a été **difficile*** (*reprenez le mot ou l'expression employés par l'étudiant)

Laisser l'étudiant parler sans orienter ses réponses.

A : Problèmes d'ordre technique ou matériel (difficulté à suivre les cours, matériel de travail défectueux, connexion internet faible...)

- OK, je comprends. As-tu essayé de te rapprocher de l'école pour faire remonter ce problème ?

- *Si non (ou oui, mais sans succès)* : Il serait vraiment utile pour toi de le faire / de retenter

Encourager vivement l'étudiant à se rapprocher du contact référent de sa formation.

- Et penses-tu à avoir des moments de détente, à prendre du temps pour toi et couper un peu des écrans en dehors des cours ?

Laisser l'étudiant parler.

- C'est vraiment important que tu t'octroies des plages plaisir pour recharger les batteries et te ressourcer.

Laisser l'étudiant parler.

- Enfin, n'hésite vraiment pas à profiter du fait que tu fais partie d'une grande communauté. On est plus de 1000 à s'être mobilisés pour contacter tous les étudiants car ça nous tient à cœur que vous sachiez que vous n'êtes pas seuls !

- Je t'encourage d'ailleurs à profiter de tout ce que cette communauté peut t'apporter. En te rapprochant par exemple de l'Association des Alumni. Je pense au programme de

parrainage étudiant/diplômé* qui peut te permettre d'avoir un mentor qui t'accompagne, ce qui est d'autant plus important dans la période actuelle. Et il y a d'autres services gratuits pour te permettre d'avoir des moments de détente entre les cours, participer à des événements. Je ne connais pas tout par cœur mais je t'invite à aller regarder sur le site www.escpalumni.org et si tu as des questions précises, tu peux toujours envoyer un mail à reseau@escpalumni.org. Ils sont très réactifs.

Et encore une fois, n'hésite pas à faire remonter tes difficultés auprès de l'école afin qu'ils puissent eux aussi t'accompagner au quotidien.

B : Problèmes non matériels (coups de mou à répétition, environnement familial pas optimal, isolement...)

- OK, je comprends tout à fait. Et penses-tu à avoir des moments de détente, à prendre du temps pour toi et couper un peu des écrans en dehors des cours ?

Laisser l'étudiant parler.

- C'est vraiment important que tu t'octroies des plages plaisir pour recharger les batteries et te ressourcer.

Laisser l'étudiant parler.

- Sache d'ailleurs que si vraiment tu sens que ça ne va pas, tu peux demander à rencontrer le psychologue de l'école. *(Proposez de communiquer le contact du psychologue si vous sentez que l'étudiant y est favorable).*

Laisser l'étudiant parler.

- Enfin, n'hésite vraiment pas à profiter du fait que tu fais partie d'une grande communauté. On est plus de 1000 à s'être mobilisés pour contacter tous les étudiants car ça nous tient à cœur que vous sachiez que vous n'êtes pas seuls !

- Je t'encourage d'ailleurs à profiter de tout ce que cette communauté peut t'apporter. En te rapprochant par exemple de l'Association des Alumni. Je pense au programme de parrainage étudiant/diplômé* qui peut te permettre d'avoir un mentor qui t'accompagne, ce qui est d'autant plus important dans la période actuelle. Et il y a d'autres services gratuits pour te permettre d'avoir des moments de détente entre les cours, participer à des événements. Je ne connais pas tout par cœur mais je t'invite à aller regarder sur le site www.escpalumni.org et si tu as des questions précises, tu peux toujours envoyer un mail à reseau@escpalumni.org. Ils sont très réactifs.

Et encore une fois, n'hésite pas à faire remonter tes difficultés auprès de l'école afin qu'ils puissent eux aussi t'accompagner au quotidien.

Hypothèse 3 : L'étudiant a très mal vécu ces derniers mois (détresse matérielle ou psychologique que vous ressentez comme forte)

A : L'étudiant se met à pleurer

Accueillir la peine de l'étudiant et l'encourager à se libérer.

- Je comprends que tu craques, c'est normal et c'est parfois nécessaire.

*Silence**

**Les silences sont importants. Ne cherchez pas à tout prix à meubler la conversation.*

- On est entre nous, dans un contexte bienveillant et s'il a fallu que ça sorte, c'est une très bonne chose. Est-ce que ça t'a fait du bien ?

Laisser l'étudiant parler

- Et penses-tu à avoir des moments de détente, à prendre du temps pour toi et couper un peu des écrans en dehors des cours ?

Laisser l'étudiant parler.

- C'est vraiment important que tu t'octroies des plages plaisir pour recharger les batteries et te ressourcer.

Laisser l'étudiant parler.

- Sache d'ailleurs que si vraiment tu sens que ça ne va pas, tu peux demander à rencontrer le psychologue de l'école. *(Proposez de communiquer le contact du psychologue si vous sentez que l'étudiant y est favorable).*

Laisser l'étudiant parler.

- Enfin, n'hésite vraiment pas à profiter du fait que tu fais partie d'une grande communauté. On est plus de 1000 à s'être mobilisés pour contacter tous les étudiants car ça nous tient à cœur que vous sachiez que vous n'êtes pas seuls !

- Je t'encourage d'ailleurs à profiter de tout ce que cette communauté peut t'apporter. En te rapprochant par exemple de l'Association des Alumni. Je pense au programme de parrainage étudiant/diplômé* qui peut te permettre d'avoir un mentor qui t'accompagne, ce qui est d'autant plus important dans la période actuelle. Et il y a d'autres services gratuits pour te permettre d'avoir des moments de détente entre les cours, participer à des événements. Je ne connais pas tout par cœur mais je t'invite à aller regarder sur le site www.escpalumni.org et si tu as des questions précises, tu peux toujours envoyer un mail à reseau@escpalumni.org. Ils sont très réactifs.

Et encore une fois, n'hésite pas à faire remonter tes difficultés auprès de l'école afin qu'ils puissent eux aussi t'accompagner au quotidien.

B : L'étudiant se plaint de manière virulente de son expérience étudiante et de l'école

- OK, je comprends. As-tu essayé de te rapprocher de l'école pour faire remonter ce problème ?

- **Si non (ou oui, mais sans succès)** : Il serait vraiment utile pour toi de le faire (ou de retenter).

Encourager vivement l'étudiant à se rapprocher du contact référent de sa formation.

- Et penses-tu quand même à avoir des moments de détente, à prendre du temps pour toi et couper un peu des écrans en dehors des cours ?

Laisser l'étudiant parler.

- C'est vraiment important que tu t'octroies des plages plaisir pour recharger les batteries et te ressourcer.

Laisser l'étudiant parler.

- Enfin, n'hésite vraiment pas à profiter du fait que tu fais partie d'une grande communauté. On est plus de 1000 à s'être mobilisés pour contacter tous les étudiants car ça nous tient à cœur que vous sachiez que vous n'êtes pas seuls !

- Je t'encourage d'ailleurs à profiter de tout ce que cette communauté peut t'apporter. En te rapprochant par exemple de l'Association des Alumni. Je pense au programme de parrainage étudiant/diplômé* qui peut te permettre d'avoir un mentor qui t'accompagne, ce qui est d'autant plus important dans la période actuelle. Et il y a d'autres services gratuits pour te permettre d'avoir des moments de détente entre les cours, participer à des événements. Je ne connais pas tout par cœur mais je t'invite à aller regarder sur le site www.escpalumni.org et si tu as des questions précises, tu peux toujours envoyer un mail à reseau@escpalumni.org. Ils sont très réactifs.

Et encore une fois, n'hésite pas à faire remonter tes difficultés auprès de l'école afin qu'ils puissent eux aussi t'accompagner au quotidien.

- *Comment clôturer la conversation ?*

« Je ne vais pas te retenir plus longtemps et te remercie pour ton temps, c'était très agréable d'échanger avec toi. Passe une bonne journée/soirée. »

Selon le lien que vous avez réussi à créer avec l'étudiant, libre à vous de proposer ou d'accepter de poursuivre/entretenir vos échanges par la suite, mais ce n'est en aucun cas une obligation.

- Cas particulier : « Que faire si... ? »

...l'étudiant vous demande si vous pouvez l'aider à trouver un stage ? → Lui rappeler que le Career Service de l'école est justement là pour lui proposer de nombreuses offres de stage ciblées et en lien avec ses souhaits précis, et lui recommander de les contacter directement pour qu'ils l'accompagnent dans sa recherche (voir liste des contacts utiles)

...l'étudiant se montre très véhément envers l'Ecole → Commencez d'abord par lui dire que vous comprenez mais que vous n'avez malheureusement pas d'impact sur la façon dont l'école gère tout ça. L'inviter à se rapprocher de l'école pour faire remonter le problème ou de passer par l'Agora (Association d'étudiants représentant leur pairs et en contact rapproché avec l'administration de l'école) qui pourra faire le lien avec l'administration de l'école.

**Info programme de parrainage étudiant/diplômé : ESCP Alumni ouvre à chaque rentrée universitaire un programme de mentoring entre étudiants et diplômés, de plus en plus plébiscité chaque année. Il a permis à des centaines d'étudiants et de diplômés de créer des liens et d'élargir leur réseau.*

Contacts utiles de l'école :

Psychiatre : **Dr Monchablon**, domonchablon@yahoo.fr

Psychologue (anglophone) : **Mélanie Leroy** sur RDV: leroymelanie@hotmail.com

Infirmière et référente handicap : **Justine Malbec** health@escp.eu

Career Service : **Julie Sapède**, jsapede@escp.eu

ESCP Alumni : reseau@escpalumni.org (pour toute question sur les services de l'Association) ou info@escpalumni.org (pour les infos ou demande plus générales)

Informations utiles sur les services de l'association à destination des étudiants :

Bootcamps : Programme de training pour les étudiants, sous forme de présentation d'un secteur par des jeunes diplômés, et enfin des simulations d'entretien carrière pour bien se préparer avant sa recherche de stage

Parrainage : Programme de mentoring entre 1 Alumni ESCP et 1 étudiant. Une bonne occasion de créer une relation privilégiée avec un professionnel du secteur qui intéresse l'étudiant et de prendre confiance en soi.

Ask me anything... : Tables rondes virtuelles en petit comité entre 1 Alumni diplômé depuis moins de 4 ans et 10-15 étudiants. Pas de conférence classique, mais 40 minutes

d'échanges décomplexés à l'heure du déjeuner pour poser toutes les questions que les étudiants n'osent jamais poser

Groupes professionnels : Accessible aux Alumni et aux étudiants et permettent de recevoir directement par mail les événements ciblés et de qualité, organisés par chaque groupe.

Webconf : Les conférences en ligne de l'Association, avec des invités de prestige et des sujets variés et de culture générale, où l'interaction en fin de conférence est vivement encouragée