

L'étiquette du Café



Illustrations par Mylène Choquette
© Mouvement québécois de la qualité 2014

Quelques conseils pour améliorer l'écoute

- ➔ Faites observer aux gens que chacun a tendance à planifier sa réponse à ce qui est dit et demandez-vous intérieurement comment cela nuit à la fois à l'intervenant et à l'auditeur.
- ➔ Écoutez chaque personne comme s'il s'agissait d'un véritable sage qui partage avec vous quelques vérités que vous aviez peut-être déjà entendues, mais dont vous ne saisissez pas complètement le sens.
- ➔ Soyez à l'écoute en étant disposé à être influencé par l'intervenant.
- ➔ Écoutez pour aider l'intervenant à s'exprimer pleinement.
- ➔ Soyez attentifs aux questions plus profondes, aux modèles, idées et perspectives émergentes.
- ➔ Prêtez attention à ce qui n'est pas dit en plus de ce qui est partagé.
- ➔ Mettez sur pied des séances de conversation (généralement trois) d'environ 20 à 30 minutes chacune.

Une fois que vous connaissez l'objectif à atteindre et le temps dont vous disposez, vous pouvez déterminer le nombre et la durée appropriés des tours de conversation, l'utilisation la plus efficace des questions et les moyens les plus intéressants de relier les idées et de réaliser une pollinisation croisée.

Les membres de chaque table analysent ensemble les questions ou les problèmes qui leur sont soumis.

Les facilitateurs devraient demander aux participants de partager leurs perspectives individuelles et d'écouter ce qui émerge « au milieu de la table ».

Encouragez les participants à utiliser les marqueurs et le papier sur la table pour créer un « espace visuel partagé » en notant les idées clés et en dessinant les idées émergentes. Parfois, les images créées collectivement sont beaucoup plus utiles qu'un millier de mots pour illustrer les relations entre les idées.

Références et ressources

Brown J., *The World Café: A Resource Guide for Hosting Conversations That Matter*, Mill Valley, Whole Systems Associates, 2002

Le site Internet officiel : www.theworldcafe.com

Brown J., Isaacs D. et World Café Community, *The World Café: Shaping Our Futures Through Conversations That Matter*, Berrett-Koehler, 2005

Ce texte est la traduction d'un extrait du document Participatory Methods Toolkit. A practitioner's manual, une publication conjointe de la Fondation Roi Baudouin et du Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek (viWTA).

Consultez la version détaillée de cette fiche : www.qualite.qc.ca/centre-de-connaissances/forum-performance/mars-2014/le-world-cafe-un-outil-d-animation

Toutes les versions sont téléchargeables gratuitement sur www.kbs-frb.be et www.viWTA.be.

Auteur : Nikki Slocum (United Nations University – Comparative Regional Integration Studies)

Le World Café

un outil de collaboration

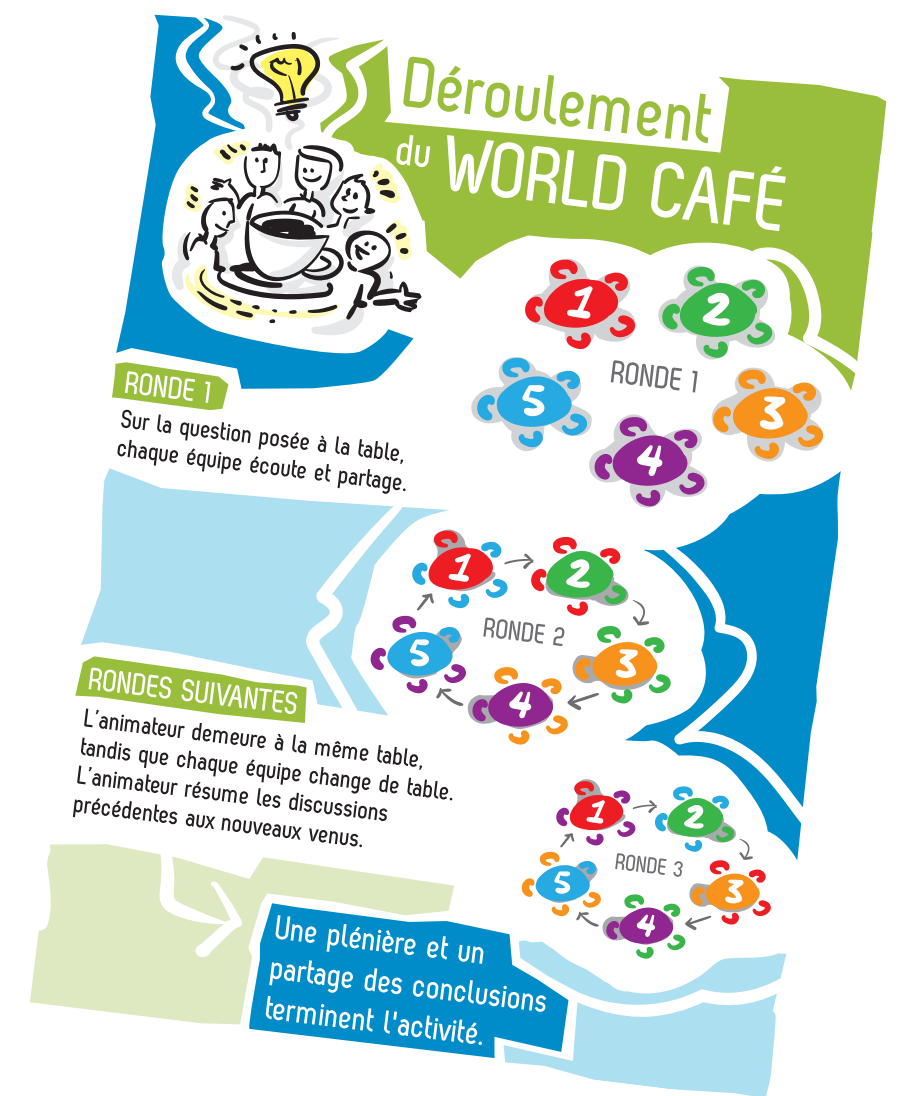
Une gracieuseté du Mouvement québécois de la qualité
www.qualite.qc.ca

Le *World Café* est un processus créatif qui vise à faciliter le dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées en vue de créer un réseau vivant d'échanges et d'actions. Ce processus reproduit l'ambiance d'un café où les participants discutent d'une question ou d'un enjeu, en petits groupes réunis autour d'une table à café. Les participants changent de table à intervalles réguliers. Un hôte reste à la table et résume la conversation précédente aux nouveaux venus. C'est ainsi que les conversations sont enrichies par pollinisation croisée des idées générées lors des conversations précédentes. À la fin du processus, une assemblée plénière permet de résumer les principales idées et de discuter des possibilités de suivi.

QUAND L'UTILISER

Le processus du *World Café* est particulièrement utile dans les situations suivantes :

- Engager de grands groupes (plus de 12 personnes);
- Générer des idées, partager des connaissances, stimuler les idées novatrices et explorer les possibilités d'action par rapport à des enjeux et des questions concrètes;
- Explorer en profondeur des possibilités ou des défis stratégiques majeurs;
- Approfondir les relations et l'appropriation mutuelle des résultats au sein d'un groupe existant;
- Créer une interaction significative entre une personne qui prend la parole et ceux qui l'écoutent.



Étape par étape

1 CHOISIR UN FACILITATEUR POUR LE CAFÉ

Cette méthode flexible est relativement facile à appliquer. Elle peut être organisée et facilitée par une seule personne ou par une équipe. Dans l'un ou l'autre cas, une personne (parfois deux) agira comme facilitateur du Café.

Le travail du facilitateur du Café consiste à vérifier que les directives relatives au dialogue et à la participation sont respectées. Être l'hôte d'un Café demande à la fois prévenance, sens artistique et attention. Le ou les facilitateurs du Café peuvent faire la différence entre une conversation intéressante et une réflexion créative. Les responsabilités du facilitateur de Café comprennent ce qui suit.

- Travailler avec l'équipe de planification afin de déterminer l'objectif du Café et les personnes à inviter à la réunion.
- Donner au Café un nom qui reflète son objectif.
- Concevoir l'invitation.
- Travailler avec d'autres pour créer un environnement où chacun se sente à l'aise.
- Accueillir les participants à leur arrivée.
- Expliquer l'objectif de la rencontre.
- Poser la question ou expliquer les thèmes à discuter.
- Expliquer les directives et l'étiquette d'un événement *World Café*.
- Expliquer de quelle manière fonctionne la logistique d'un Café, y compris le rôle de « l'hôte de table ».
- Passer d'une table à l'autre pendant les conversations.
- Encourager chaque personne à participer.
- Rappeler aux personnes de noter les idées principales, crayonner et dessiner.
- Signaler aimablement qu'il est temps de bouger et d'entamer un nouveau tour de table.
- S'assurer que les idées clés sont notées visuellement ou recueillies et affichées, si possible.
- Faire preuve de créativité en adaptant les directives du Café pour répondre aux besoins particuliers de votre situation.

2 CLARIFIER L'OBJECTIF

La ou les questions abordées lors d'une conversation du Café sont critiques pour le succès de l'événement. Votre Café peut analyser une seule question ou explorer plusieurs questions afin de réaliser une progression logique d'un tour à l'autre.

Il est important d'adopter une approche positive ou « démarche appréciative ». Les questions qui « marchent bien » contribuent à capter l'énergie, la vision et l'action collectives au fur et à mesure qu'elles se répandent dans un système.

- Les questions bien formulées captent l'énergie et concentrent notre attention sur ce qui importe véritablement. Les personnes qui ont l'expérience du *World Café* recommandent de poser des questions ouvertes auxquelles il est impossible de répondre par « oui » ou « non ».
- Les bonnes questions ne doivent pas nécessairement impliquer des démarches immédiates ou une résolution du problème. Elles doivent susciter la recherche et la découverte plutôt que le plaidoyer et la domination.
- Vous saurez que vous avez une bonne question quand elle continue de faire jaillir de nouvelles idées et possibilités.
- Allez chercher des réactions et des questions possibles des personnes clés qui participent pour voir si elles maintiennent l'intérêt et l'énergie.

✓ **Donner un nom au Café**
Le nom de votre *World Café* doit refléter son **objectif**, par exemple :
Café du leadership,
Café de la connaissance,
Café de la stratégie,
Café de la découverte,
et ainsi de suite.

3 INVITER LES PARTICIPANTS

- Décidez qui devrait être invité.
- Choisissez un endroit convivial.
- Déterminez l'heure. Réservez au moins trois à quatre heures pour l'événement.
- Préparez et envoyez les invitations en indiquant le thème ou la question centrale que vous analyserez lors de votre *World Café*. Présentez-le comme une exploration ouverte et non comme une intervention visant à résoudre un problème.

4 CRÉER UN ESPACE CONVIVIAL

D'abord et avant tout, un espace convivial signifie un espace « sûr », où chacun se sent libre d'être lui-même et de proposer sa réflexion, sa conversation et son écoute les plus créatives.

Encouragez tous les participants à prendre part à la conversation. Informez-les que conformément à la philosophie du *World Café*, chaque participant est perçu comme représentant un aspect de la diversité du système global.

Comment créer l'ambiance d'un café

- Que vous invitiez des douzaines ou des centaines de personnes, il est essentiel de créer un environnement qui évoque un sentiment de simplicité et d'intimité. Lorsque vos invités arrivent, ils doivent savoir immédiatement qu'il ne s'agit pas d'une réunion ordinaire.
- Si possible, choisissez un espace qui bénéficie d'une lumière naturelle, où l'on peut s'asseoir confortablement, où la température est agréable.
- Aménagez l'espace comme un véritable café, avec de petites tables rondes qui peuvent accueillir quatre ou cinq personnes, quatre étant le nombre idéal.

En bref

Pendant un événement *World Café*, les participants abordent une question en discutant et dessinant en petits groupes ou « tables » pendant plusieurs séances consécutives de 20 à 30 minutes. Les participants changent de table après chaque séance afin d'enrichir les discussions par pollinisation croisée des idées générées aux autres tables. L'événement se termine par une assemblée plénière qui reprend les principales idées et conclusions.

Une question stimulante ?

- ✓ est simple et claire
- ✓ pousse à la réflexion
- ✓ génère de l'énergie
- ✓ cible la recherche de solutions
- ✓ révèle des hypothèses inconscientes
- ✓ ouvre de nouvelles possibilités
- ✓ recherche ce qui est utile