

Le World Café présente...

Café à emporter!

Un guide de référence pour faire la conversation...

Directives pour un Café

Ce n'est pas compliqué de mener une conversation de Café passionnante. Votre propre imagination constitue la seule limite! La présentation d'un Café est flexible et s'adapte à maintes circonstances. En *combinant* ces directives, vous stimulerez le dialogue commun, l'engagement actif et des possibilités d'actions constructives.

Précisez le but

Prêtez attention depuis le début à la raison pour laquelle vous réunissez du monde. Si vous connaissez la raison du rassemblement, vous pouvez envisager les participants qui devraient être présents ainsi que les paramètres dont dépend la concrétisation de votre but.

Créez un espace accueillant

Des patrons de Café de par le monde soulignent la force et l'importance de la création d'un espace accueillant, sécurisant et attrayant. Si les gens se sentent à l'aise et qu'ils peuvent être naturels, ils seront d'autant plus créatifs dans leurs pensées, leurs paroles et leur écoute. Réfléchissez en particulier à la manière dont votre **invitation** et l'**aménagement physique** contribuent à créer une **ambiance** accueillante.

Examinez des questions qui comptent

Le fait de trouver et de formuler des *questions pertinentes* à ceux qui prennent part à votre Café permet à la réflexion et l'attention de donner des résultats profonds. Votre Café peut se pencher sur une seule question ou sur plusieurs questions à développer afin de soutenir une suite logique de découvertes par le biais de plusieurs ensembles d'échanges. Les conversations de Café visent souvent autant à découvrir et à explorer des questions profondes qu'à trouver de réelles solutions.

Stimulez la contribution de chacun

En tant que dirigeants, nous sommes de plus en plus conscients de l'importance de la participation. Or, la plupart des gens ne veulent pas seulement participer, ils veulent activement contribuer à faire la différence. Il est important lors de votre réunion de stimuler tout un chacun à contribuer en communiquant leurs idées et leurs perspectives tout en permettant aux personnes de simplement écouter si c'est ce qu'elles désirent.

Associez différentes perspectives

Le Café offre l'opportunité de se déplacer entre les tables, de rencontrer de nouvelles personnes, de communiquer activement ses pensées et d'associer le fond de vos découvertes à des sphères de réflexion qui s'élargissent sans cesse. Les participants apportant des idées ou sujets-clés à de nouvelles tables, ils échangent des perspectives et enrichissent ainsi considérablement la possibilité de créer d'étonnantes idées nouvelles.

Guettez des idées et partagez des découvertes

A force d'écouter et de prêter attention à des sujets, des modèles et des idées, on commence à sentir des liens avec l'ensemble plus large. Après plusieurs conversations, il est utile de se lancer dans une **conversation réunissant tout le groupe**. Ainsi, le groupe peut établir des liens entre l'ensemble des sujets ou des questions actuelles.

Coup d'œil sur des conversations de Café

- ☞ Placez **quatre ou cinq personnes à de petites tables du style Café** ou en petits groupes de dialogue.
- ☞ Prévoyez **des ensembles d'échanges progressifs** (généralement trois) d'environ 20 à 30 minutes chacun.
- ☞ Abordez des **questions ou des sujets qui importent vraiment** dans votre vie, votre travail ou votre communauté pendant que d'autres petits groupes examinent des questions semblables autour des tables voisines.
- ☞ Encouragez les hôtes de table et les membres à **noter, griffonner et tracer les idées-clés** sur les nappes ou de noter les idées-clés sur de grandes fiches ou des sets de table placés au milieu du groupe.
- ☞ A l'issue du premier échange, demandez à une personne de rester à sa place en tant que "hôte de table" **pendant que les autres font fonction de voyageurs ou "d'ambassadeurs d'idées"**. Les voyageurs peuvent apporter des idées-clés, des sujets et des questions dans les nouvelles conversations.
- ☞ Demandez à l'hôte de table d'accueillir les nouveaux invités et de résumer les idées, questions et sujets principaux de la première conversation. Encouragez les invités à **établir des liens entre les idées** issues des conversations menées à la table précédente en écoutant les autres avec intérêt et en développant les contributions des autres.
- ☞ **Les idées, les questions et les sujets commencent à se raccorder et à s'associer** au fur et à mesure que les personnes se déplacent d'un échange à un autre. A la fin du deuxième tour, toutes les tables ou tous les groupes de dialogue auront fait l'objet d'une *pollinisation croisée* d'idées issues de conversations antérieures.
- ☞ Lors du troisième tour d'échanges, les invités sont libres de retourner à leurs tables d'origine afin de **faire la synthèse de leurs découvertes** ou de poursuivre leurs visites à de nouvelles tables après avoir désigné un autre ou le même hôte. Une nouvelle question est parfois posée avant le début du troisième tour afin de stimuler **l'intensification de l'exploration**.
- ☞ Après un certain nombre de tours de dialogue, prévoyez un temps pour l'échange des découvertes et des idées dans le cadre d'une **conversation avec l'ensemble du groupe**. Ce sont de telles conversations, organisées dans le même style que des réunions de quartier, qui permettent d'identifier des modèles, d'accroître les connaissances collectives et de créer des possibilités pour des actions.

Dès que vous aurez fixé le but que vous voulez atteindre et le temps dont vous disposez pour ce faire, vous pouvez déterminer le nombre de tours d'échanges approprié ainsi que la durée de ces échanges, l'utilisation la plus efficace des questions et la manière la plus intéressante d'associer et de marier des idées.

jouez, faites des expériences et improvisez/

Etiquette de Café

Concentrez-vous sur ce qui importe.

Communiquez vos pensées.

Ouvrez votre esprit et votre cœur.

Ecoutez dans le but de comprendre.

Associez des idées et créez des liens.

Ecoutez ensemble quelles sont les idées et les questions profondes.

Jouez, griffonnez, dessinez – il est favorable d'écrire sur les nappes.

Amusez-vous!

L'importance de la (des) question(s) de Café

La (les) question(s) que vous choisissez ou que les participants découvrent lors d'une conversation de Café est (sont) essentielle(s) à la réussite de la conversation. Votre Café peut se pencher sur une seule question ou sur plusieurs questions à développer afin de soutenir une suite logique de découvertes par le biais de plusieurs ensembles d'échanges.

Ne perdez pas de vue que...

- des questions bien formulées dégagent de l'*énergie* et attirent notre *attention* sur ce qui compte vraiment. Des hôtes de Café expérimentés recommandent les questions ouvertes, c'est-à-dire des questions auxquelles on ne peut pas répondre par oui ou par non.
- de bonnes questions ne doivent pas nécessairement donner lieu à des démarches ou à la résolution de problèmes immédiate. Elles doivent favoriser l'interrogation et la découverte plutôt que le plaidoyer et la dominance.
- vous savez que vous tenez une bonne question si elle continue à évoquer de nouvelles idées et à créer des possibilités.
- mettez d'éventuelles questions posées par des personnes-clés participantes sur le tapis pour voir si elles suscitent un intérêt et si elles dégagent de l'énergie.

Une question profonde

- ◆ *Est simple et claire*
- ◆ *Incite à la réflexion*
- ◆ *Dégage de l'énergie*
- ◆ *Se concentre sur l'interrogation*
- ◆ *Fait ressortir des suppositions de l'inconscient*
- ◆ *Crée de nouvelles possibilités*

5 manières de visualiser les connaissances collectives

Utilisez un rapporteur graphique

Lors de certains événements de Café, un rapporteur graphique reproduit les idées du groupe, lancées pendant la conversation avec l'ensemble du groupe, sur des tableaux de conférence ou sur un tableau mural à l'aide de mots et de graphiques illustrant la structure de la conversation.

Faites le tour de la galerie

De temps à autre, les personnes afficheront les papiers composés à leur table au mur. Les membres peuvent profiter des pauses pour parcourir les idées du groupe.

Affichez vos idées

Les participants peuvent coller de grands Post-Its® sur lesquels figure à chaque fois une seule idée-clé sur un tableau, un mur, ... afin que tout le monde puisse passer en revue toutes les idées pendant la pause.

Créez des groupes d'idées

Réunissez les idées mentionnées sur les Post-Its® dans des "groupes de rapport" afin de visualiser les liens entre les idées et de les mettre à disposition des groupes planifiant la suite de leurs démarches.

Rédigez un récit

Certains Cafés rédigent un journal ou un livret dans le but de communiquer, après l'événement, les résultats de leurs travaux à un public plus large. Une

Comment créer une ambiance de Café?

Que vous convoquiez plusieurs douzaines ou quelques centaines de personnes, il est capital de créer une ambiance suscitant tant la simplicité que l'intimité. Vos invités doivent savoir d'entrée qu'il ne s'agit pas d'une réunion *ordinaire*.

- Choisissez, si possible, un espace éclairé par la lumière du jour et offrant une vue sur l'extérieur afin de créer une ambiance plus accueillante.
- Créez une ambiance rappelant un véritable café équipé de petites tables pour quatre ou cinq personnes. Si moins de quatre personnes par table limite trop la diversité de perspectives, plus de cinq réduit la possibilité d'interaction personnelle.
- Disposez les tables du Café de manière irrégulière et arbitraire et non en rangées ordonnées. Les tables en terrasse d'un café ouvert depuis quelques heures ont un aspect détendu et accueillant.
- Placez des nappes vives et un petit vase sur chaque table. Si le lieu le permet, ajoutez également une bougie sur chaque table. Disposez des plantes ou de la verdure dans la pièce.
- Mettez au moins deux grandes feuilles de papier sur chaque nappe ainsi qu'une chope ou un verre à vin rempli de marqueurs de couleur. Le papier et les feutres stimulent le gribouillage, les dessins et l'association d'idées. Les gens noteront ainsi les idées au fur et à mesure qu'elles naissent.
- Placez une table de Café complémentaire à l'avant. Celle-ci pourra accueillir le matériel de l'hôte et de tout présentateur éventuel.
- Envisagez d'exposer des œuvres d'art ou de mettre des posters au mur (comme de simples feuilles de tableau de conférence sur lesquelles figurent des citations). Mettez de la musique et accueillez les gens qui arrivent.
- Prévoyez des boissons et des amuse-gueules dans un souci de respecter la tradition de communauté et d'hospitalité. Le concept d'un Café n'est pas fini sans nourriture ou sans rafraîchissement!

Laissez libre cours à votre imagination!

Soyez créatif!

Fournitures de Café

- De petites tables *rondes* d'un diamètre de 90 à 105 cm sont idéales, mais de petites tables de jeu feront également l'affaire.
- Suffisamment de chaises pour tous les participants et les présentateurs.
- Des nappes colorées.
- Des feuilles d'un tableau de conférence ou des sets de tables en papier pour couvrir les tables de Café.
- Des marqueurs de couleur *à eau* (afin qu'ils ne déteignent pas, Crayola® et Mr. Sketch® conviennent parfaitement). Dans un souci de lisibilité, utilisez des couleurs foncées (vert, noir, bleu et mauve). Ajoutez une ou deux couleurs vives dans la tasse (rouge, vert clair, bleu clair ou orange) pour mettre l'accent sur certains mots.
- Un vase de fleurs coupées, une chope ou un verre à vin par table pour les marqueurs.
- Une petite table d'appoint pour les rafraîchissements et les amuse-gueules.
- Un tableau mural (2 m de long sur 120 cm) ou un tableau de conférence pour mettre les connaissances collectives en évidence et du papier collant pour les accrocher.
- Un espace à plat sur le mur (4 m au minimum) ou deux tableaux blancs à roulettes (1 x 2 m chacun).
- Un espace libre complémentaire sur le mur (ou sur une fenêtre) permettant d'afficher les résultats du travail collectif et/ou du travail de chaque table.

Facultatif (en fonction de l'envergure et de l'objectif)

- Rétroprojecteur et écran.
- Chaîne stéréo pour les cassettes et/ou CD.
- Musique de fond.
- Des micros-cravate sans fil pour les hôtes de Café et des micros baladeurs sans fil pour les sessions organisées dans le style d'une réunion de quartier.
- Des chevalets et des tableaux de conférence.
- Des fournitures de base comme une agrafeuse, des trombones, des élastiques, des marqueurs, du ruban adhésif, des stylos, des épingles et des crayons.
- Des fiches colorées de 10x15 cm ou 12x20 cm (pour la prise de note personnelle).
- De grands Post-Its® de couleurs vives (10x15 cm) pour communiquer des idées.

Je suis l'hôte de Café, que dois-je faire?

La tâche de l'hôte de Café consiste à veiller à la mise en œuvre des six directives pour le dialogue et l'engagement. Ce n'est pas tellement la forme des directives, mais la mise en pratique du fond qui importe. L'hôte d'un Café doit faire preuve de prévenance, d'un talent artistique et d'intérêt. Il peut faire la différence entre une conversation intéressante et une réflexion capitale.

- Coopérez avec l'équipe de planification afin de déterminer l'objectif du Café et de décider des personnes à inviter.
- Donnez un nom correspondant au but à votre Café, par exemple: Café de direction; Café des connaissances; Café de stratégies; Café de la découverte; etc.
- Aidez à formuler l'invitation.
- Collaborez avec d'autres personnes afin de créer une ambiance de Café confortable.
- Accueillez les participants dès leur arrivée.
- Expliquez le but du rassemblement.
- Formulez la question ou les sujets pour les tours de table et assurez-vous que la question est visible pour tout le monde sur un transparent, un tableau de conférence ou des fiches posées sur chaque table.
- Expliquez les directives du Café et l'étiquette de Café. Affichez-les sur un transparent, une feuille de chevalet ou des fiches posées sur toutes les tables.
- Expliquez la logistique du Café, y compris le rôle de l'hôte de table (la personne qui se proposera pour rester à table à l'issue du premier tour et accueillir les nouveaux venus à sa table).
- Déplacez-vous entre les tables pendant la conversation.
- Encouragez toutes les personnes à participer.
- Rappelez aux participants qu'ils peuvent noter des idées, griffonner et dessiner.
- Faites gentiment comprendre aux participants qu'il est temps de se déplacer et de commencer un nouveau tour d'échanges.
- Assurez-vous que les idées principales sont représentées visuellement ou réunies et affichées si possible.
- Soyez créatifs et adaptez les six directives du Café afin qu'elles répondent aux besoins spécifiques de votre situation.

Je suis un hôte de table, que dois-je faire?

- Rappelez aux personnes assises à votre table de prendre note des associations, idées, découvertes et questions approfondies au fur et à mesure qu'elles apparaissent.
- Restez assis lorsque les autres quittent la table. Accueillez les personnes arrivant d'une autre table.
- Résumez les idées principales issues de la conversation précédente afin de permettre aux autres de faire des associations et de les développer en se basant sur les idées issues des tables qu'ils viennent de quitter.

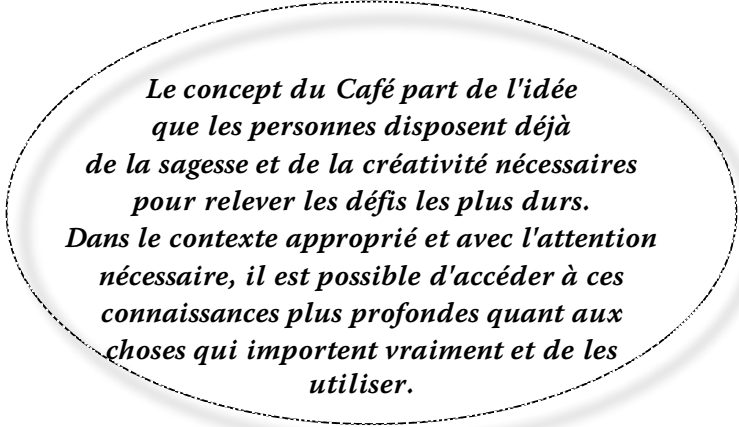
Restez en contact!

Tout comme le concept du Café en soi, le présent guide évolue. Si vous faites des expériences en tant qu'hôte de conversations de Café, nous serions ravis d'en savoir plus sur vos pratiques et sur vos suggestions susceptibles d'améliorer ce guide. Envoyez vos idées et vos commentaires à info@theworldcafe.com. Pour plus de renseignements, pour découvrir des récits, des conseils pour les hôtes, des articles et des liens vers des initiatives connexes de Café et de dialogues, n'hésitez pas à visiter notre site à l'adresse <http://www.theworldcafe.com>

Que sont des conversations de Café?

Les conversations de Café sont une *méthode* conviviale pour la création d'un réseau vivant de dialogue commun autour de questions qui sont importantes au profit du véritable travail. Les noms des Cafés établis varient en fonction du but qu'ils visent: Cafés créatifs, Cafés de connaissances, Cafés de stratégies, Cafés de direction, Cafés de marketing ou encore Cafés pour le développement de produits. La plupart des conversations de Café reposent sur les principes et la forme conçus par The World Café (voir <http://www.theworldcafe.com>), une tendance générale et croissante à favoriser les *conversations qui comptent* au sein de structures d'entreprises, gouvernementales et communautaires de par le monde.

Les conversations de Café sont également une *métaphore* qui donne à penser et qui nous permet de découvrir de nouvelles manières de changer nos vies et notre travail. La force de la conversation est tellement invisible et naturelle que nous la négligeons généralement. Il suffit par exemple de penser à l'apprentissage et aux choix d'actions qui surviennent lorsque les personnes se déplacent d'une conversation à une autre, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, avec des fournisseurs, des clients ou d'autres personnes de la communauté. Et si on considérait *toutes* ces conversations comme un grand Café dynamique et chaque emploi, chaque fonction comme une table dans un réseau plus vaste de conversations vivantes, ce qui est le processus fondamental pour partager nos connaissances collectives et pour déterminer notre futur? Lorsqu'on est conscient du pouvoir de la conversation en tant que processus-clé des affaires, on peut l'utiliser de manière plus efficace au profit de tous.



*Le concept du Café part de l'idée
que les personnes disposent déjà
de la sagesse et de la créativité nécessaires
pour relever les défis les plus durs.
Dans le contexte approprié et avec l'attention
nécessaire, il est possible d'accéder à ces
connaissances plus profondes quant aux
choses qui importent vraiment et de les
utiliser.*

Quels sont les points capitaux de la méthode du Café? Nous avons rédigé une série de directives pour réussir une conversation à l'aide de dialogue et d'engagement. Vous n'imaginez pas à quel point la qualité des résultats obtenus s'améliorera si vous appliquez ces directives lors de la planification de vos réunions. La mise en œuvre *simultanée* de *toutes* ces directives lorsque vous êtes l'hôte d'une conversation de Café vous permettra de créer un environnement de Café unique susceptible d'engendrer des résultats surprenants et utiles.

© 2002 Whole Systems Associates. Please feel free to copy and distribute with acknowledgement of The World Café Community as author. The French translation was kindly realized with the assistance of the Belgian Federal Police, Documentation Center and Directorate of the Relations with the Local Police.