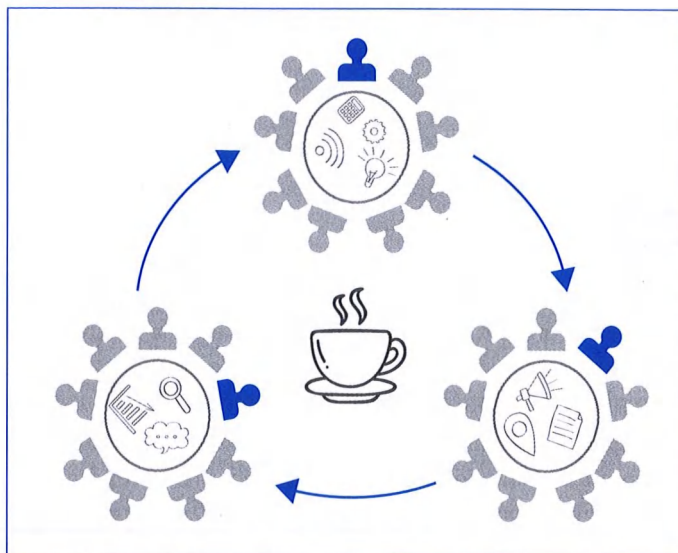




# Le World Café



## [Objectifs]

- ➔ Mettre en mouvement un collectif pour travailler sur des problématiques internes.
- ➔ Mobiliser une organisation sur une thématique transverse.
- ➔ Favoriser des conversations, un dialogue au sein des équipes.
- ➔ Partager, générer des idées et trouver des solutions collectivement.



## Le concept

Le concept de World Café est né en 1995 lors d'une rencontre entre leaders et universitaires chez Juanita Brown et David Isaacs à Mill Valley, California. Ce processus créatif vise à créer du lien, un dialogue constructif et le partage de connaissances et d'idées. Il reproduit l'ambiance d'un café dans lequel les participants débattent d'une thématique, d'une problématique en petits groupes autour de tables.



## Cadre

- Pour qui : tout public
- Modalités : au minimum 12 personnes. Idéalement : 30 à 50 personnes. Organisation par table de 4 à 8 personnes
- Durée : minimum 3 tours de 20 minutes



## Situations de mise en œuvre

- Mener une réflexion stratégique approfondie de défis et d'opportunités.
- Favoriser l'appropriation de nouveaux concepts et leurs déclinaisons opérationnelles en équipe.
- Donner du sens à des résultats d'entreprise.
- Co-construire ensemble des nouveaux modes de fonctionnement d'équipe.



## Méthodologie

**Étape 1: conception.** Identifiez les thématiques clés à enjeux pour l'organisation ou le projet que l'on souhaite aborder avec le groupe; prévoyez un ou plusieurs facilitateurs internes ou externes selon la complexité du sujet ou la culture de l'entreprise; et le lieu avec une organisation physique évoquant le café. Cette phase est menée avec les responsables de l'organisation ou du projet.

**Étape 2: animation.** Accueillez les participants et répartissez-les en sous-groupes par table de 4 à 8 participants pour permettre une véritable conversation. Présentez l'intention de la séquence et les consignes associées. Les conversations sont de 20 à 30 minutes (le plus souvent, 3 tours). À chaque tour, la question posée est traitée généralement par toutes les tables en parallèle. Un des participants de la table accepte de rester sur l'ensemble des tours et devient ainsi l'hôte de la table. Pour chaque tour, 3 temps forts:

- Une réflexion individuelle préalable sur un support écrit.
- Un temps de partage où chaque collaborateur présente ses réflexions sans être interrompu.
- Un temps de discussion où l'hôte de la table avec l'aide éventuelle d'un facilitateur consolide les apports du groupe.

**Étape 3: rotation.** Les membres de la table, excepté l'hôte de la table, vont rejoindre une autre table pour le tour suivant. Idéalement, les groupes se mélangent. L'hôte de la table restituée au nouveau groupe les réflexions du premier groupe et tous s'engagent dans une nouvelle réflexion autour d'une autre question posée (voir l'étape 2). Tous les participants contribuent ainsi à l'ensemble des sujets.

**Étape 4: temps de résonance collective.** Une fois l'ensemble des thèmes couverts, chaque hôte de table effectue une restitution en plénière intégrant l'ensemble des réflexions issues des différentes questions abordées. Les responsables de l'organisation pourront conclure en rattachant l'ensemble des enseignements à l'intention de l'exercice proposé et collecter les réactions sur le processus proposé.



## Cas pratique

**Étape 1: conception.** Choix de thématiques managériales avec l'équipe accompagnement du changement: manager à distance, développer son réseau, motiver mes équipes, prendre des

décisions; recours à un facilitateur externe et des facilitateurs internes, souvent membres de l'équipe d'accompagnement du changement; constitution d'un groupe de 30 top managers.

Étapes 2-3: animation et rotation.

- Répartition en 4 sous-groupes de 7-8 managers selon les 4 thématiques managériales.
- 3 tours pour répondre aux 3 questions suivantes: quelle est notre compréhension commune de thématique en tenant compte du nouveau modèle de valeurs et comportements souhaité par l'entreprise? Quels sont les rituels possibles, les nouvelles façons de travailler, les attitudes concrètes qui pourrait être déployés entre le manager et son équipe, à l'intérieur de l'équipe? Quels sont les rituels possibles, les nouvelles façons de travailler, les attitudes concrètes que je pourrais adopter en tant que manager de l'équipe?

Étape 4: temps de résonance collective.

- Chaque hôte de table est soutenu par le facilitateur dans la formalisation de sa synthèse.
- Chaque hôte de table intervient tour à tour durant 5 minutes en incluant des questions/réponses de clarification.
- En conclusion, le responsable de projet et le facilitateur externe questionnent le groupe: comment qualifieriez-vous cette expérimentation? Qu'avez-vous appris?
- Une collecte des actions/solutions proposées est formalisée par écrit après l'atelier par chacun des facilitateurs de table sur la base des feuilles remises par les hôtes de table et des échanges issus du temps de résonance collective. S'il n'y a pas de facilitateur par table, l'hôte peut être mis en responsabilité de formaliser par écrit la collecte. La synthèse écrite est envoyée aux participants, parfois complétée de photos pour créer un effet « album souvenir ».



## Bénéfices

- Chaque participant apporte sa contribution à l'ensemble des thématiques.
- Les groupes se recomposent à chaque tour, favorisant les rencontres et l'inclusion au sein du groupe.
- Les contributions proposées sont le véritable résultat de l'intelligence collective en action.
- Ces conversations dynamiques sont une source de mise en énergie tant individuelle que collective.
- Les participants s'enrichissent à la fois des réflexions produites, mais aussi de la connaissance plus approfondie des individus qui composent le groupe.



## Recommandations

- Les organisateurs pourront s'appuyer sur des facilitateurs internes ou externes, notamment lorsque le groupe est important. Les facilitateurs internes devront préalablement être formés au processus. La production d'un guide de facilitation est un plus.
- La formalisation fine des questions pour chacun des tours de World Café revêt une importance capitale. Le type de questions à envisager doit inviter à faire émerger des idées nouvelles, des

solutions différentes. Les questions doivent être précises, simples et courtes. Une logique doit exister entre les tours avec une intention de progresser vers une réponse aux attentes identifiées par les organisateurs.

- ▮ La séquence pourra aussi faire l'objet d'un titre qui porte l'intention.



### Liens avec d'autres outils ou pratiques

- > Fiche 66. Le cercle de dialogue
- > Fiche 70. Le forum ouvert
- > Fiche 90. Le Pro-Action Café



### Pour aller plus loin

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

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

Le site Internet officiel : [www.theworldcafe.com](http://www.theworldcafe.com)

*Extrait du livre :*

Arnaud, B., Ejeil, C., & Senge, P. M. (2018). *Le guide de l'organisation apprenante : Plus de 100 outils et pratiques pour développer l'intelligence collective*. Paris: Eyrolles.