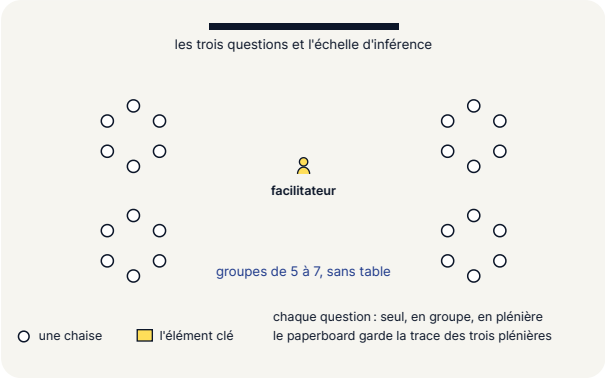


What, So What, Now What: quoi, et alors, et maintenant

What, So What, Now What débriefe une expérience en trois questions : que s'est-il passé, qu'est-ce que ça veut dire, que fait-on. Pour 4 à 80 personnes.



Durée : 20 min à 45 min

Niveau : Intermédiaire

Origine : Liberating Structures, Henri Lipmanowicz et Keith McCandless

Participants : 4 à 80 personnes

Format : présentiel, distanciel

Facilitateurs : 1 pour 20 à 30 personnes, sous-groupes de 5 à 7 ; 2 pour un CODIR de 8 à 12

Matériel : une feuille et un stylo par personne, un paperboard avec les trois questions et l'échelle d'inférence, des chaises par groupes de 5 à 7, un chronomètre visible

QUAND NE PAS L'UTILISER

- le groupe n'a pas vécu la même chose
- l'événement est trop frais pour être regardé
- la décision est déjà prise et il faut l'annoncer
- vous n'avez que dix minutes

Votre question unique : _____

Fiche de salle : en bref, déroulé, ce que vous dites, pièges. Préparation, questions fréquentes et adaptations : version complète en ligne, adresse en pied de page.

Le déroulé du What, So What, Now What, minute par minute

Ce déroulé est calé sur 24 personnes, quatre groupes de six, un facilitateur, 35 minutes, en fin de projet. La séquence de chaque question ne change pas : seul, en groupe, en plénière.

TEMPS	CE QUI SE PASSE	CE QUE FAIT LE FACILITATEUR
0 à 3 min	Cadre : les trois questions affichées, l'échelle d'inférence dessinée au paperboard	Montre le chemin des faits vers l'action, annonce qu'on posera les questions une par une
3 à 4 min	Quoi, seul : chacun note ce qu'il a vu, entendu, remarqué	Tient le silence, rappelle « des faits, pas des avis »
4 à 10 min	Quoi, en groupe de six : chacun partage ses observations, le groupe les croise	Circule, renvoie les jugements à plus tard
10 à 13 min	Quoi, en plénière : quelques personnes donnent les faits les plus importants	Note au paperboard, sans commenter
13 à 23 min	Et alors : même séquence sur le sens, ce que ces faits apprennent, les tendances, les hypothèses	Vérifie que les groupes interprètent au lieu de décider
23 à 32 min	Et maintenant : même séquence sur l'action, les premiers pas qui ont du sens	Fait écrire des actions avec un nom, pas des souhaits
32 à 35 min	Clôture : ce qui est retenu, qui porte quoi, quand on se revoit	Relit le paperboard, annonce la suite, arrête à l'heure

Ce que vous dites en salle, pendant le What, So What, Now What

Une proposition de consignes, phase par phase. Dites-les avec vos mots : ce qui compte, c'est l'ordre, et ce qu'elles interdisent.

Au cadre. « On va regarder ce qu'on vient de vivre, en trois questions. D'abord ce qui s'est passé, puis ce que ça veut dire, puis ce qu'on fait. Une question à la fois. »

À la première question, seul. « Que s'est-il passé ? Une minute, seul. Notez ce que vous avez vu, entendu, remarqué. Des faits, pas des avis. »

À la première question, en groupe. « Partagez vos observations. Si quelqu'un a vu autre chose que vous, notez-le. On ne discute pas encore de ce que ça veut dire. »

À la deuxième question. « Et alors ? Qu'est-ce que ces faits nous apprennent ? Quelles tendances, quelles hypothèses ? On n'est pas encore sur les solutions. »

À la troisième question. « Et maintenant ? Qu'est-ce qui a du sens de faire ? Un premier pas, avec un nom. »

À chaque plénière. « Trois ou quatre voix, pas plus. Je note l'essentiel au paperboard. »

À la clôture. « Voilà ce qu'on retient. Qui porte quoi, et quand est-ce qu'on se revoit pour en parler ? »

Quand ça dérape. Si une solution arrive pendant la question des faits : « Je la note pour la troisième question. Pour l'instant, qu'avez-vous vu ? » Si un fait est en réalité un jugement : « Ça, c'est ce que vous en pensez. Qu'est-ce qui s'est passé, concrètement ? »

Les pièges du What, So What, Now What, vus en vrai

Le saut direct aux solutions. Dès la première question, quelqu'un propose ce qu'il faut faire. Si vous laissez passer, le groupe entier bascule dans l'action, et les faits qu'on n'a pas partagés reviendront

plus tard sous forme de désaccord. Les auteurs insistent : intervenez tout de suite. Notez la solution dans un coin du paperboard, « pour la troisième question », et revenez aux faits.

Le fait qui est un jugement. « La réunion était mal préparée » n'est pas un fait. « Le support est arrivé la veille à 22 heures » en est un. La différence paraît subtile, elle est capitale : on peut discuter d'un jugement pendant une heure, un fait se constate. Donnez un exemple de chaque pendant le cadre.

Le « et alors » expédié. La deuxième question est la plus difficile, et c'est celle qu'on raccourcit. Les groupes passent des faits aux actions en deux minutes, parce que chercher le sens est inconfortable. Tenez le temps, et relancez : qu'est-ce que ça nous apprend sur notre façon de travailler ?

Le « et maintenant » sans nom. La troisième question produit des souhaits : « il faudrait mieux anticiper ». Un souhait n'est pas une action. Demandez qui fait quoi, et pour quand. Sans nom, la troisième question n'a pas eu lieu.

Le débrief qui rouvre la dispute. Une personne remet sur la table la discussion qui a fâché, et le groupe la refait. Vingt minutes plus tard, on n'a pas débriefé, on a recommencé. Ramenez à la question du moment : on regarde ce qui s'est passé, on ne tranche plus rien maintenant.