

Aborder l'erreur sous un angle constructif

Guide pour animer le café
connectoo



Nous vous proposons ici un mini-guide pour animer vous-même un café connectoo auprès de vos collègues.

I. Comment animer un café connectoo

Qu'est-ce qu'un café connectoo ?

C'est un temps d'échange de pratiques et de mini-formation organisé et animé par une (ou plusieurs) personne qui a suivi la formation connectoo, et proposé à ses collègues.

Comment s'organise-t-il ?

La personne qui anime le café le prépare à l'aide des slides du power point et des notes de ce guide. Les collègues s'engagent à participer activement. La réussite (ou l'utilité) d'un café connectoo réside tout autant dans les apports qui seront dispensés à l'aide du matériel d'animation, que dans les échanges qui seront nourris entre les participants.

Quelles sont les modalités d'un café connectoo ?

Un café connectoo peut être organisé en présentiel ou en ligne via un outil de visioconférence. Note d'attention pour la modalité en ligne : nous proposons dans chaque café du travail en sous-groupes ; il faut donc utiliser un outil de visioconférence qui propose cette option. Pour fluidifier le travail en sous-groupes en ligne, il sera également nécessaire d'anticiper l'envoi des documents de travail, d'ajuster les règles de vie du café (préciser les règles pour le micro, la caméra...), et d'adapter les ice-breakers si nécessaire.

Combien de temps faut-il prévoir ?

Les cafés connectoo ont été conçus pour une durée d'1h15. Ils peuvent cependant être (un peu) raccourcis ou allongés selon la disponibilité des participants et leurs connaissances préalables du sujet. Cette durée ne concerne que le temps stricto sensu d'animation. Il convient d'ajouter à cela le temps de préparation de la personne qui anime.

Comment animer un café connectoo ?

Les personnes qui animeront ces cafés ne sont pas nécessairement des expertes du sujet, mais plutôt des facilitatrices qui permettront de faire le lien entre certains contenus/concepts et l'expérience des participants.

Au-delà du contenu du café en tant que tel, nous conseillons de prévoir 3 temps spécifiques :

- Un temps d'accueil et de brise-glace pour faire connaissance et lancer la dynamique autour de la thématique du café (au démarrage du café)
- Un temps de cadrage pour expliciter ou clarifier le cadre et les objectifs de ce rendez-vous (au démarrage du café)
- Un temps de clôture avec retour sur soi (qu'ai-je appris, qu'est-ce qui m'a surpris/questionné, qu'ai-je envie d'améliorer dans ma pratique, que pouvons-nous améliorer collectivement... ?) et discussion sur la suite (que faisons-nous des acquis et des échanges de ce café, que mettons-nous en place, de quoi avons-nous besoin pour continuer à avancer sur le sujet, comment nous assurer que nous avançons correctement... ?)

Comment utiliser le power point et les notes associées ?

Chaque slide du power point est accompagnée d'un contenu explicatif dans ce guide, que vous pouvez utiliser comme support d'animation. Nous proposons une durée indicative pour chaque slide.

II. Notes pour le café connectoo "Aborder l'erreur sous un angle constructif"

→ Slide 2 (5 min)

1. Expliciter les **bonnes pratiques** lors du café :
 - Lever la main pour poser une question
 - Laisser le collègue terminer
 - Travail en groupe : un scribe et un médiateur identifiés
 - ...
2. Faire le tour des **présentations** : à tour de rôle, chacun dit son prénom (voire son organisation ou son service) et l'erreur la plus magistrale qu'il ait commise (d'autres types d'ice-breakers sont évidemment possibles). C'est également le moment de demander aux participants de dire en quelques mots la connaissance qu'ils ont du thème du café, ou les difficultés qu'ils rencontrent à ce sujet.
3. Evoquer le **déroulé** du café. Il s'articule autour de 3 grands axes :
 - Travailler en sous-groupes sur des petits jeux et exercices pour comprendre la problématique
 - Définir un cadre théorique commun et partager des bonnes pratiques
 - Conclusion/questions et discussion sur la suite du travail ensemble
 -
 -

→ Slide 4 (10 min)



Quiz

Commençons par un petit exercice en sous-groupes !

Consigne : en sous-groupes, faire reproduire des pictogrammes en n'étant guidé que de descriptions/consignes orales.

Organisation

1. Constituer des sous-groupes de 3 ou 4 personnes (ou laissez les participants les constituer de façon autonome).
2. Dans chaque sous-groupe, un capitaine doit être désigné (par vous ou par le sous-groupe).
3. Donner au capitaine la feuille avec le 1er pictogramme, que vous avez préalablement imprimée (Slide 5).
4. L'objectif, pour les capitaines, est de faire reproduire le pictogramme à leur groupe, sans le leur montrer. Les capitaines doivent donc leur donner des consignes ou des indications qui vont permettre à leurs collègues de dessiner le 1er pictogramme. Le temps sera limité : les sous-

groupes auront 30 secondes pour cette première réalisation (vous devrez faire office de gardien du temps, et donner le top départ puis le top de fin).

Pour la reproduction du 2ème pictogramme, demander aux sous-groupes de désigner un nouveau capitaine.

Puis recommencer la même opération (attention, le timing est différent) :

1. Donner au nouveau capitaine la feuille avec le 2ème pictogramme, que vous avez préalablement imprimée (Slide 6).
2. Comme pour le premier pictogramme, l'objectif, pour les capitaines, est de faire reproduire le pictogramme n°2 à leur groupe, sans le leur montrer. Les capitaines doivent donc leur donner des consignes ou des indications qui vont permettre à leurs collègues de dessiner ce 2ème pictogramme. Le temps sera limité : les sous-groupes auront 1min30 pour cette seconde réalisation (vous devrez faire office de gardien du temps, et donner le top départ puis le top de fin).

→ Slide 8 (5/10 min)



Retours

Proposer aux participants de partager leurs réalisations et d'échanger.

- Y-at-il des différences entre les pictogrammes d'origine et les réalisations des participants ?
- A quoi ces différences peuvent être dues ?
- Qu'est-ce qui a été difficile ? Perturbant ? Aidant ?

Il y a peu d'apports théoriques à ce stade (on reste pour le moment sur de la discussion entre les participants).

→ Slide 10 (5 min)

Projeter la vidéo de la slide 8 "Peanut butter challenge" (lien externe : <https://youtu.be/KY2z0YSw0Lk>).

→ Slides 11 (5/10 min)



Discussion

Proposer aux participants de réagir à la vidéo : d'où viennent les erreurs dans la réalisation de l'activité ?

Les participants échangent, et sont guidés pour faire le lien avec l'exercice des pictogrammes.

→ Slides 13 (5 min)



Apport

Les erreurs peuvent être perçues de deux manières : des "fautes" qui indiquent que nous ne sommes pas suffisamment doué / intelligent / organisé..., ou bien des indices qui nous permettent de progresser et de nous améliorer. Nous préférons le deuxième postulat.

La théorie développée par Carole Dweck sur [l'état d'esprit de développement](#) nous permet d'appréhender les erreurs de façon constructive : les erreurs sont des indices et doivent être considérées de façon positive, comme des étapes de progression utiles et nécessaires.

Elles nous donnent en effet des indications utiles pour : modifier des éléments dans nos interactions ET/OU mieux comprendre l'utilisateur.



Slides 14 (5/10 min)



Apport

Quand on parle de facteurs externes à la personne, on parle notamment de la façon dont l'agent présente la consigne, et du contexte.

- Une consigne imprécise, floue, dont certains des termes utilisés peuvent renvoyer à des définitions différentes (approximation : la consigne est globalement comprise mais l'approximation génère des erreurs de nuance) ... peut générer des erreurs chez l'utilisateur.
- Une activité trop complexe (demander à l'utilisateur de réaliser une procédure très complexe, avec de nombreuses consignes, de nombreuses étapes...) peut générer des erreurs chez l'utilisateur et ne lui permet pas d'être autonome (NB. La mémoire de travail c'est la mémoire par laquelle transite les informations dont on a besoin immédiatement, par exemple retenir une suite de chiffres d'un numéro de téléphone - c'est une mémoire de courte durée et volatile).
- Une tâche qui doit être effectuée avec un temps limité (on l'a vu dans l'exercice des pictogrammes) peut générer du stress, une forme de menace et donc activer le mode cognitif "panique" qui empêche tout raisonnement et... est source d'erreur.



Slides 15 (5/10 min)



Apport

Les erreurs proviennent aussi de facteurs internes à la personne.

- Représentations existantes : des éléments/termes qui sont liés à ce qui existait déjà dans la tête de la personne et qui viennent percuter la compréhension de la consigne. Exemple d'un terme compris autrement : par exemple le mot "table" peut être entendu par la personne comme "table de multiplication" alors que l'on pensait à une "table d'ordinateur" et cela peut donc être source d'erreur, voire d'anxiété si la représentation existante est connotée négativement).
- Opérations mentales : ce sont des réflexes enclenchés et qui amènent dans la mauvaise direction (attention ça peut être lié à un élément de la consigne). Exemple : la consigne est

claire mais la personne en voyant le signe "-" part sur une façon de faire le calcul et ne voit pas les parenthèses dont la présence change la façon de calculer.

- Temps d'apprentissage : il s'agit là d'une mécompréhension, non pas de la consigne, mais du sujet. L'erreur vient du fait que la personne ne maîtrise pas bien le sujet, et a donc besoin de davantage de temps pour apprendre et réaliser la tâche.

→ Slide 17 (5/10 min)



Apport

Quand l'erreur provient de facteurs externes à la personne, on peut globalement considérer que l'agent y tient un rôle prépondérant. L'erreur de l'utilisateur est donc un précieux indice pour ce dernier, qui pourra alors effectuer des modifications ou améliorations en lien avec la nature de l'erreur : par exemple, modifier la consigne, apporter de la nuance... (la suite des exemples est dans la slide).

→ Slide 18 (5/10 min)



Apport

Et quand l'erreur provient de facteurs internes, c'est à dire de l'utilisateur ? L'agent a, là-aussi, un rôle à jouer pour aider l'utilisateur à ne pas reproduire son erreur, notamment en le faisant réfléchir à la façon dont il fait la procédure (c'est ce qu'on appelle la métacognition : faire un pas de côté ou prendre de la hauteur pour réfléchir à la façon dont on réfléchit, mémorise, agit, réalise une tâche).

Dans les deux cas (facteurs externes et internes), objectiver les erreurs permet d'éviter les réflexes du type "je suis mauvais en informatique". Et permet à la personne d'identifier d'où vient son erreur. Si l'erreur ne vient pas de l'utilisateur (par exemple lorsqu'une erreur résulte d'une difficulté à naviguer sur une interface peu user-friendly), cela enlève une partie de la responsabilité de l'erreur et permet dédramatiser la situation.

→ Slides 20 (10 min)



Discussion

Poser au groupe la question suivante : si un usager a fait une erreur, que lui dire, comment le souligner, quel ton utiliser, quel type de phrases utiliser ?

Discussion : les participants font des propositions concrètes. Par exemple, plutôt que de dire à l'utilisateur "oulala, c'est pas du tout ça !", préférer une expression comme "ah voilà un beau challenge à relever !".

→ Slide 21 (5 min)



Conclusion

C'est un temps qui peut avoir plusieurs vocations :

- Poser des questions en suspens et y répondre
- Prendre du recul (où je me situe par rapport aux apports et discussions de ce café, qu'ai-je appris, qu'ai-je envie de changer dans ma pratique, qu'est-ce qui peut constituer un frein ... ?)
- Se questionner et s'organiser collectivement (où en sommes-nous sur le sujet aujourd'hui dans notre organisation, que souhaitons-nous améliorer, comment penser la suite, de quoi avons-nous besoin ... ?)