

TRACE COLLECTIVE SUR L'ANIMATION DE GROUPES DE PAROLES

Laboratoire sur le sentiment d'insécurité

Des échanges aux équilibres

Cette trace s'inscrit dans le cadre d'un accompagnement donné par Periferia à différentes institutions - communes ou associations parapubliques - pour la mise en œuvre de dynamiques participatives visant la lutte contre le sentiment d'insécurité.

Avec l'association Bravvo, cette dynamique veut prendre la forme d'un espace de parole, ancré dans le quartier du Square Léopold. Il vise globalement à reconstruire une pratique multiple et harmonieuse du square, permettant de désamorcer les conflits entre les usages différents des personnes jeunes et moins jeunes, des groupes et personnes isolées, des familles...

Au cours de la journée, nous avons abordé ensemble trois aspects des espaces de paroles qui méritaient que l'on s'y attarde pour augmenter au maximum la richesse de ce type de démarche. Ces trois aspects sont les suivants :

- pourquoi mettre en place les espaces de paroles ?
- comment passer de l'individuel au collectif en leur sein ?
- quelle position l'animateur doit-il assumer ?

S'il était possible de donner à ces questions des réponses préfabriquées, un simple texte aurait remplacé le moment d'échange qui nous a paru nécessaire. C'est évidemment loin d'être le cas.

Les participants ont témoigné de leurs expériences dans l'animation de ce type de dispositif, et chacun des aspects a mis en lumière différentes tensions. Elles ont été discutées collectivement afin que l'équipe présente puisse s'accorder sur des équilibres à construire dans la pratique.

Afin de garder une mémoire des réflexions produites, nous regroupons nos discussions en trois blocs :

- nous retraçons les contenus discutés et améliorés en groupe ;
- dans les encadrés, nous reprenons les différents supports utilisés pour susciter la discussion ;
- enfin, nous soulignons les attentions que nos échanges ont soulevé par rapport aux espaces de paroles.

Un premier moment :

Poser ensemble le cadre

Tout espace de concertation et de participation est inscrit dans une démarche, dans un projet et il est nécessaire de pouvoir déterminer avec chacun des intervenants « où l'on se trouve. »

Présentation des différents acteurs

Une structure d'animation

Un animateur
Un traceur des contenus
Un observateur des méthodes

Une équipe de participants

Des médiateurs sociaux
Des évaluateurs
Un coordinateur de programme

D'où vient-on et où est-on ?

Définition des demandes liées à la formation

- Des techniques de co-animation
- Comment favoriser la mixité dans le groupe de paroles ?
- Quels passages de l'individuel au collectif ?
- Comment parvenir à recadrer et à canaliser certains messages sans brimer l'expression ?
- Comment gérer un conflit ouvert dans l'espace de paroles lui-même ?

Identifier des expériences en présence

Les participants sont porteurs de diverses expériences d'espaces de paroles. Les identifier permet d'une part de savoir où ils en sont et d'autre part d'avoir des exemples significatifs pour tous pour avancer dans une réflexion commune.

S'imprégner et imprégner l'espace physique

Le lieu de réunion et sa configuration ont une influence sur la présence des gens, la dynamique de la réunion, la compréhension des uns et des autres. Il impose de devoir s'y adapter, mais aussi de l'adapter en fonction des objectifs de la rencontre.

Énoncer les différents moments du programme, éventuellement retravaillé en fonction des demandes exprimées

Expliquer les objectifs et les limites du dispositif

Il est important d'énoncer publiquement les objectifs poursuivis tout en en gardant certains pour soi, entre soi.

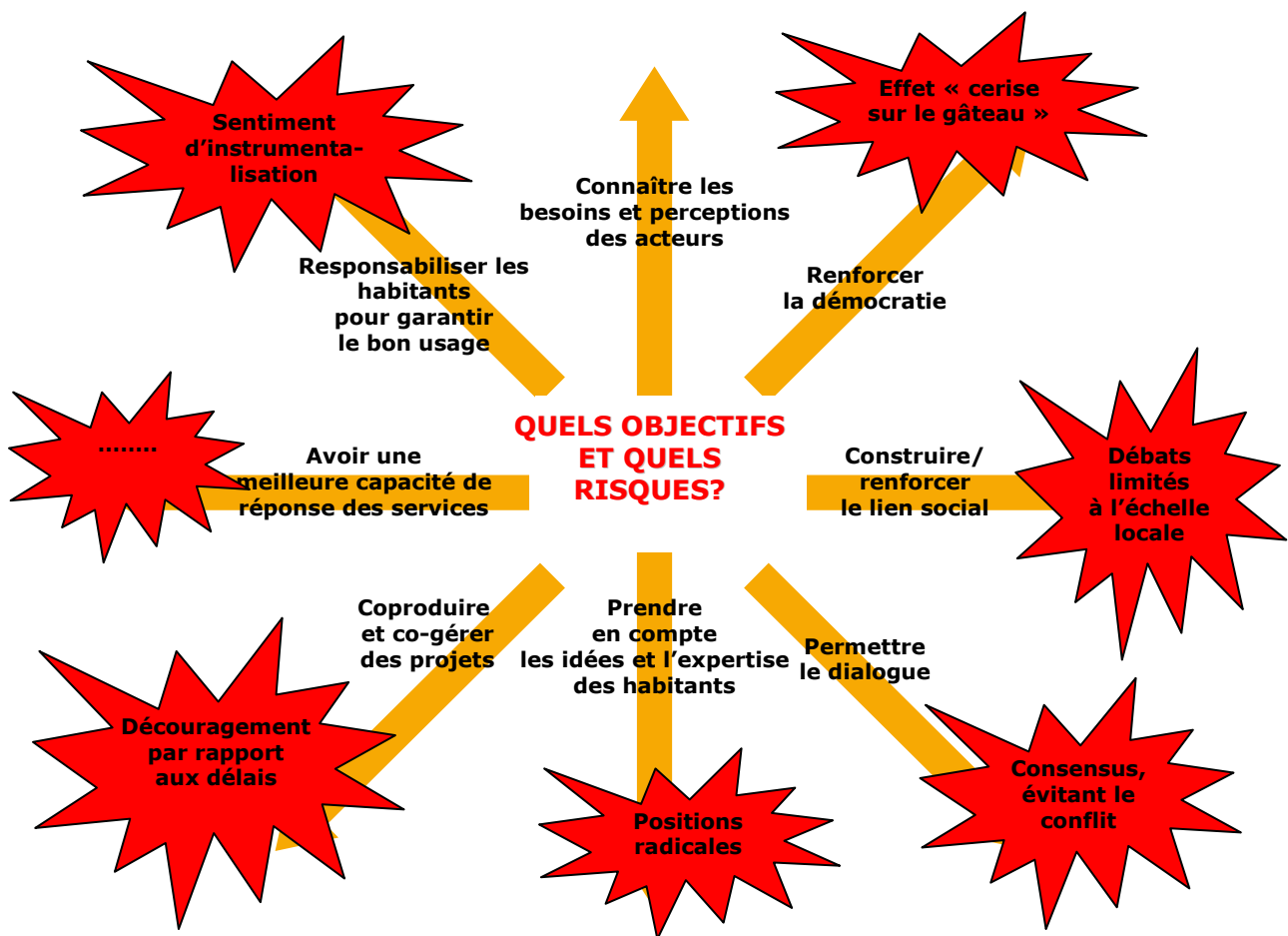
Le rôle d'animateur est différent de celui de porteur de techniques, de méthodes d'animation proprement dites. On ne doit pas attendre de recettes mais plutôt un processus de réflexion permettant d'affiner des questionnements.

I. Pourquoi des espaces de paroles ?

Construction d'une compréhension collective

La première partie de la journée consistait à débattre des enjeux et des intérêts des groupes de paroles pour les différents membres de l'équipe.

Nous reprenons ci-dessous le schéma produit pour initier la discussion. Il peut servir au sein même des espaces de paroles, lorsqu'il s'agit de débattre de leur raison d'être.



Des attentions soulevées

Créer un problème quand on prétend le résoudre

Certains espaces de débat peuvent pointer une difficulté qui n'est pas vécue comme telle dans l'espace public et par suite la renforcer. Par exemple, lorsque l'on met en place un espace de paroles sur la sécurité alors qu'il n'y a pas particulièrement de sentiment d'insécurité, on risque d'entraîner les gens à se dire, « *si on nous demande de nous exprimer à ce sujet, c'est qu'il doit y avoir un problème* ». Cela peut entraîner un effet de méfiance qui n'existait pas au préalable chez les habitants.

Présupposer tellement que l'on s'impose

« *On part toujours de quelque part, et généralement, on part sur des constats qui nous sont propres. On peut alors adopter une attitude interventionniste.* » On pense que les gens ont besoin d'un espace de paroles alors on cherche à en mettre un en place. Une dérive serait de se servir d'un tel espace de paroles pour justifier ou légitimer un projet que l'on a au départ, sous-jacent. Il est bon de penser comment le projet peut se construire réellement à partir des gens.

Une attention particulière à la diversité des attentes

Dans les espaces de paroles, il faut souvent composer avec :

- les attentes des participants : actions de citoyenneté, aspiration à s'engager dans du collectif, de reconstruire du lien social mais aussi besoin d'un espace-déversoir, ou d'espace de revendication, de militance, de prosélytisme...
- les attentes des pouvoirs financeurs ;
- les attentes de l'organisation éventuellement financée pour réaliser le travail ;
- les attentes personnelles de l'animateur en plus ou moins grand accord avec l'institution pour laquelle il travaille ;

Impliquer, jusqu'à quel point ?

Si les objectifs, les rôles et les attentes par rapport à un groupe de paroles doivent être clairement définis, il en va de même des règles de fonctionnement du dispositif. « *Il faut passer du temps à déterminer collectivement la méthodologie et le fonctionnement des espaces de paroles* », et pour les médiateurs, il est fondamental de prioriser les enjeux de ce qui doit être discuté tous ensemble car tout ne doit pas l'être en permanence. Pensons aussi à laisser une porte ouverte pour pouvoir questionner et reposer ponctuellement ces enjeux et règles.

La question du conflit

Le conflit est souvent présent dès qu'il s'agit de relations humaines et il est même à la base du travail de médiateur. Dans des espaces de dialogue, il est indispensable de pouvoir laisser émerger les conflits, on va même parfois jusqu'à « *privilégier le conflit* ». Il s'agit de parvenir à mêler différents conflits de façon constructive.

L'animateur, sentant une tension sur un sujet, pourra - s'il estime ne pas mettre le groupe en péril - mettre les pieds dans le plat et exprimer son malaise par rapport à cette tension.

Il peut encore percevoir les participants qui risquent de le mettre en péril sans qu'il y ait un réel conflit pour autant, dans ce cas, une attitude est d'agresser gentiment ces personnes pour les provoquer avant qu'ils n'aient pu provoquer.

Des outils, des supports, des méthodes

La Présentation Power Point

C'est un mode de présentation dynamique qui revêt un aspect visuel très important. On peut s'y référer tout au long de la discussion.

Cependant, on ne peut rien y ajouter au cours des échanges. Cela en fait un outil relativement rigide.

Le contenu du power point présente des questions très ouvertes et globales autour des notions de participation.

En grand groupe, on revient sur les motifs de l'organisation des dispositifs qui vont être mis en place et à en clarifier les enjeux. Cela permet une réflexion et une maturation collective importante sans cependant, déboucher nécessairement sur des décisions très concrètes.

Ce support d'animation, est donc opportun dans les moments de définition des axes de travail et dans les moments d'évaluation collective.

Comment assurer interactivité et dynamisme à cet outil ?

- Garder une ouverture par rapport à ce que le groupe peut apporter
- Expliquer les éléments de contenu et non les lire
- Faire appel à des exemples concrets pour illustrer le contenu
- Solliciter le positionnement des participants par rapport au contenu et refaire, à part, un schéma qui leur soit propre.

II. Comment passer de l'individuel au collectif ?

Une fois posée la réflexion de l'opportunité et des objectifs de la mise en place d'un groupe de paroles, on se retrouve, à plusieurs niveaux, confrontés à la nécessité de penser, prévoir, sentir le passage « de l'individuel au collectif ». Comment passer d'un rassemblement d'individus vers une dynamique collective ? Comment globaliser des préoccupations spécifiques exprimées pour qu'elles aient une pertinence pour tous ? Comment envisager une co-gestion d'un projet à la base porté par une seule structure afin de lui garantir une certaine pérennité ?

Nous reprenons ci-dessous les différents axes introduits lors de la journée ainsi que les réflexions produites par le groupe.

Rappel des axes travaillés				
Risque/réduction liés à la position A	Position A	Où se situer?	Position B	Risque/réduction liés à la position B
Espace thérapeutique	Espace de développement individuel	↔	Espace de citoyenneté	Espace "désincarné", où l'on discute d'abstractions
"Club", "ghetto"	<i>Espace d'habités</i>	↔	Espace ouvert	Anonymat
Les usagers et travailleurs s'enferment sur le rapport d'aide et leur réalité quotidienne	Espace focalisé sur les situations d'urgence sociale Espace de libre expression	↔	Espace où l'on peut aborder toute sorte de question (citoyenneté...) Espace institutionnel	Perdre l'ancrage avec la réalité quotidienne, ne plus intéresser les usagers
Espace peu "public", sans trace, sans règle	Espace Informel	↔	Espace Formel	Espace où la parole est contrainte; perte de spontanéité

Des attentions soulevées

Valoriser les comportements et les interventions

Quand on laisse libre cours à l'expression, le caractère de déversoir de l'espace de paroles prend vite de la place et ce sont des considérations négatives qui sont majoritairement exprimées. D'une part, les gens ont tellement peu d'espace d'expression qu'il faut garder un temps pour ce déversoir dans un groupe de paroles (si possible au début sinon, cela risque de plomber la réunion). Mais on ne peut les laisser envahir tout l'espace et il est fondamental d'essayer de détourner les charges négatives en termes positifs.

L'exemple du comportement d'un homme âgé à la Cité modèle qui se plaint sans cesse des faits d'incivilité et les dénonce en prenant des photos peut être aussi vu sous un autre angle. Cet homme s'investit dans un espace collectif pour en parler, et préoccupé par l'état de son quartier, pourrait sûrement utiliser ses qualités de photographe à d'autres fins positives.

Il en est de même pour le graffiti ou le tag par exemple. Cet effort pour passer de l'angle négatif vers un regard positif constitue évidemment tout le cheminement d'une demande sécuritaire à une démarche de prévention et de lien social.

Des zones d'influence et des zones de préoccupation ?

Lorsque l'on amène à participer, on peut se trouver devant des demandes qui dépassent les compétences des personnes mises en présence. Doit-on dans ce cas empêcher ces demandes de s'exprimer ? Doit-on les laisser s'exprimer en sachant qu'elles risquent de créer certaines frustrations, relevées par des expressions du genre « *on a beau parler, ça ne sert à rien* » ?

Il est fondamental de décroisonner des personnes ayant des compétences et des zones d'influence différentes. Cela pose la question du passage de l'individuel au collectif aussi bien au niveau des contenus que de la forme de gestion projet.

Doit-on faire un travail en aval, essayant au maximum que les zones de questionnement trouvent un écho dans la composition de l'assemblée (décideurs politiques, CPAS, représentants des institutions), sachant que cette dernière possibilité risque de focaliser les débats sur leurs compétences précisément ? Doit-on questionner les limites de ces influences et essayer d'organiser des formes d'interpellation qui dépassent le cadre des espaces de parole ? Avec toutes les questions que cela suppose par rapport aux logiques de financement, telle que le risque de froisser son employeur pour le médiateur, le

financeur, pour l'institution, etc. Ce sont à nouveau des équilibres à construire.

Des outils, des supports, des méthodes

Des axes sur des flip chart :

Toujours en grand groupe, il est possible d'établir un débat autour de quelques axes placés sur des flip chart. Le support présente un aspect visuel très important et est plus malléable que le Power Point. Il requiert un temps d'élaboration collective **qui consiste à construire collectivement des équilibres, des points de référence** par rapport auxquels il est important de pouvoir se situer.

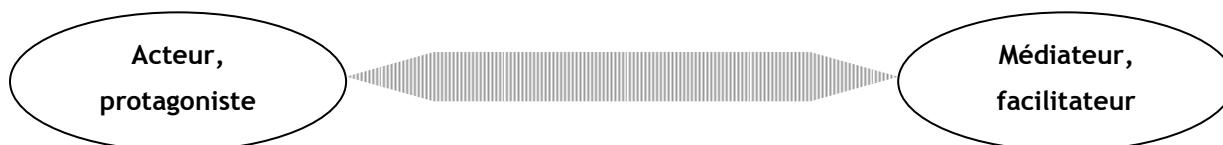
Il permet d'interpréter et de dévier les instruments proposés par l'animation et peut aller jusqu'à en créer de nouveaux au sein du groupe, et par suite, faire en sorte que le groupe se les approprie.

III. Quelle posture pour l'animateur et l'espace de paroles ?

Il y a une infinité de façons d'organiser et d'animer des espaces de paroles, sans que l'une ne soit meilleure que l'autre. Les objectifs et les manières de faire sont tous intéressants et révèlent une certaine pertinence pour peu qu'ils soient clairement fixés au sein d'un cadre donné. Avec cela, une des plus grandes capacités requise chez l'animateur est son adaptabilité constante au contexte en présence, tout en essayant de maintenir ses orientations initiales.

Nous relatons ici les axes travaillés et les améliorations et précisions qui y ont été apportées au cours des échanges.

Quelle position pour l'animateur?



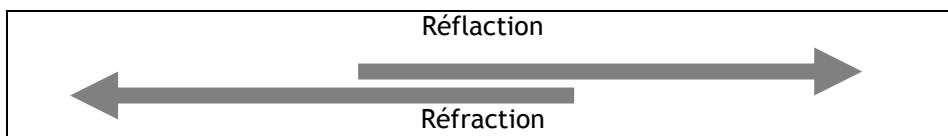
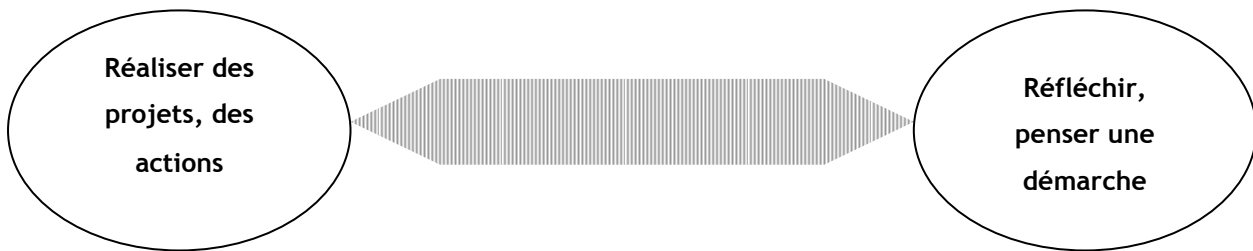
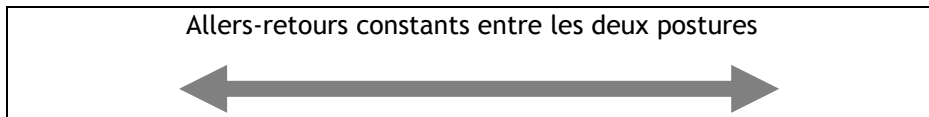
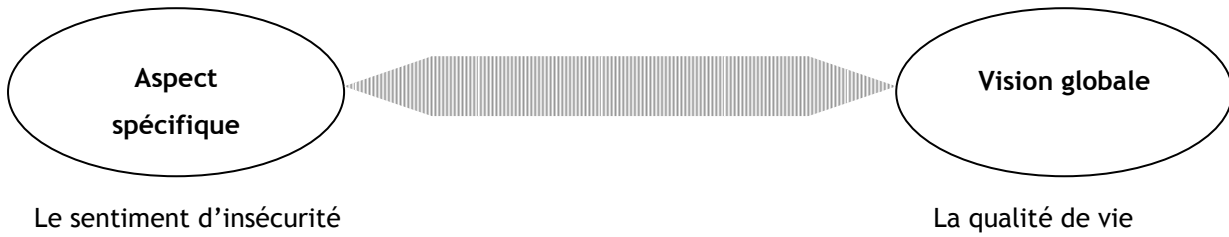
Un départ comme acteur et puis une reprise d'une certaine neutralité de médiateur ?



Une neutralité au départ qui se transforme et nous fait devenir acteurs au cours du temps ?

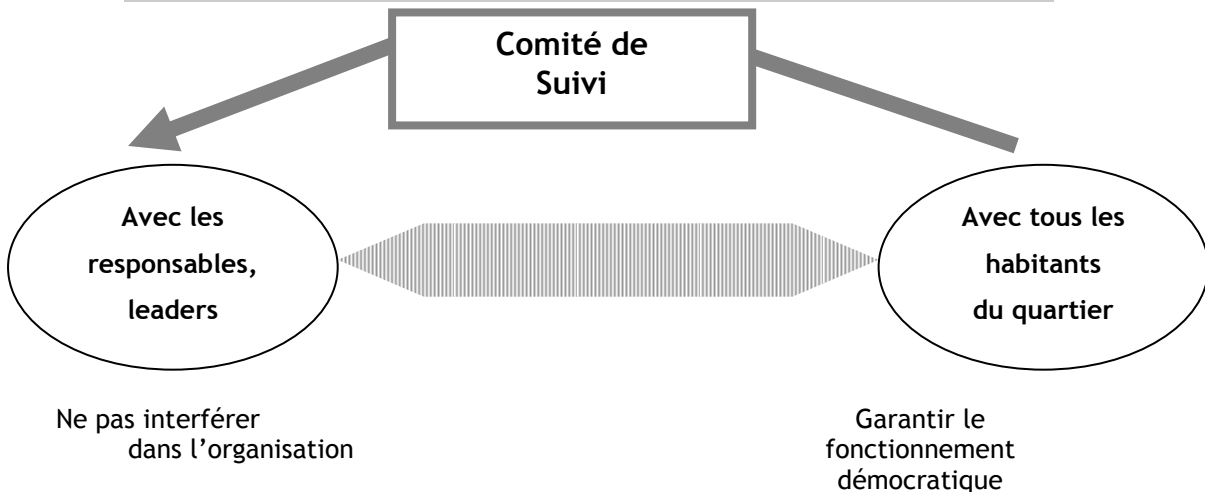
Dans la mesure où BRAVVO est une structure importante au sein du cadre de vie, on envisage, dans le cas du Square Léopold, de voir le rôle des médiateurs évoluer dans le temps au sein de l'espace de paroles. La co-animation apparaît opportune dans le sens d'une complémentarité entre un travailleur qui se pose comme animateur - médiateur et un autre qui interviendrait en tant qu'acteur, parce que fortement impliqué dans le quartier.

Quel(s) point(s) d'entrée ?



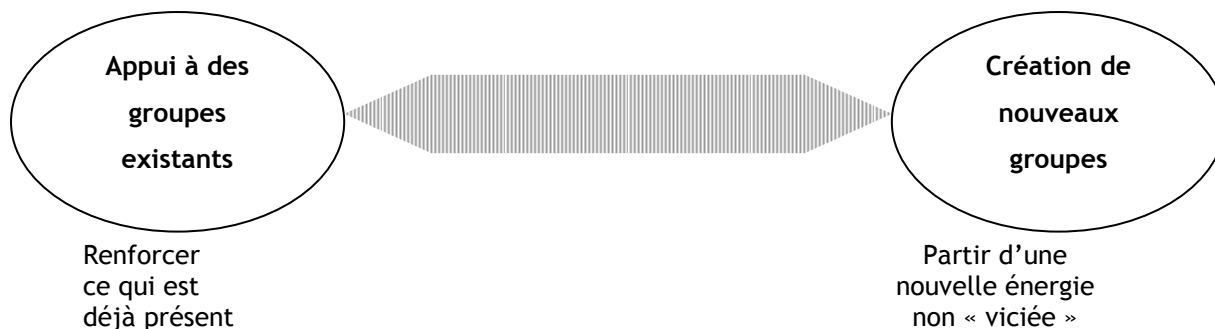
Quelle est la première étape de la démarche ? Doit-on commencer par un projet qui continue dans un espace de paroles ou faut-il partir d'une réflexion, d'un ensemble de paroles qui se transforme en projet par la suite ?

Avec qui travailler ?



Il faut pouvoir identifier et travailler avec les leaders et les représentants dans la mesure où ils constituent des relais de mobilisation d'autres acteurs. Mais on ne peut se limiter à cloisonner l'espace aux seuls leaders.

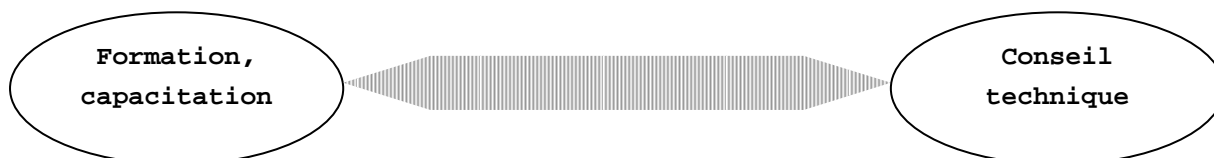
Quelle perspective par rapport aux habitants ?



Transposition d'une nouvelle dynamique dans différents groupes existants

Des groupes existent déjà de manière informelle (de jeunes, de personnes âgées...). On peut envisager de créer d'abord différents espaces de paroles plus homogènes et de les croiser ensuite au sein d'un nouveau groupe multi-acteurs

Comment intervenir ?



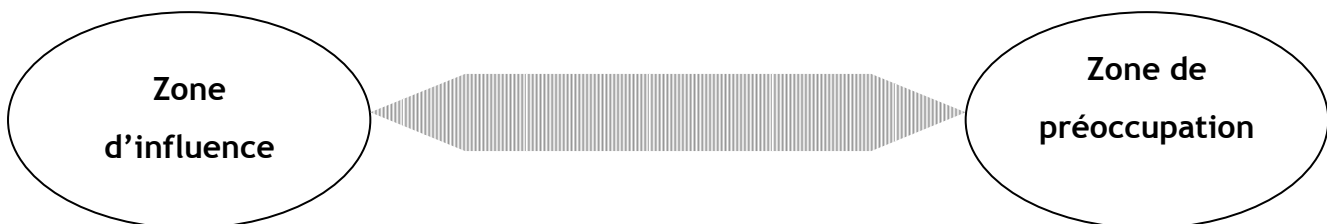
Au sein du groupe de paroles, la capacitation est considérée comme un objectif alors que les conseils techniques rendraient les personnes dépendantes.

A quelle échelle ?



Dans un premier temps, c'est davantage dans un contexte local que le projet veut s'inscrire, au niveau du Square Léopold. Mais l'intention reste de transposer l'expérience sur d'autres territoires de la commune.

Des axes qui sont venus s'ajouter avec le travail collectif



- Les solutions concrètes à amener
- Les choses sur lesquelles on peut agir directement

- l'objet des préoccupations
- les choses pour lesquelles la concrétisation est incertaine car dépend fortement de l'extérieur.

Des outils, des supports, des méthodes

Le travail est proposé en sous groupes, avec peu de temps et pas de consignes précises, ni d'accompagnement. Lors de la mise en commun, cela permet de mettre en évidence les différents modes de compréhension. Il n'y a pas une façon unique de faire un exercice. Cela provoque souvent un débat constructif pour évoluer vers une compréhension commune.

Cependant, rappelons qu'un tel mode de travail peut générer une insatisfaction des participants (pas assez de cadrage) ou une confusion non productive (où veut-on en venir ?).

La conception de l'espace de paroles

Pour avancer vers la concrétisation des diverses réflexions menées au long de la matinée, deux sous-groupes se sont formés pour élaborer le plus concrètement possible le projet d'un espace de paroles au Square Léopold.

Des outils, des supports, des méthodes

Des consignes très précises invitaient à suivre les éléments de réflexion suivants :

- Rôles/ Positions de l'animation
- Lieu, horaire
- Invitation (contenu et diffusion)
- Cadre à donner
- Type(s) d'activité(s)
- Programme des activités
 - Contenu/thème
 - Méthode
- Suites à donner
 - Que fait-on de ce qui est dit ?
 - Quel lien avec les politiques ?
 - Budgets participatifs ?

Les attentions soulevées

Etapas envisagées dans la démarche

L'implication du politique

Pour l'envisager dans une perspective durable, le groupe de paroles s'inscrit dans une démarche globale qui se décline en différentes étapes.

Avant tout, il est indispensable de clarifier les moyens financiers et humains mobilisables pour le projet afin de savoir ce qu'il est possible de faire.

Si la nécessité d'un accord politique est une condition de faisabilité du projet, au-delà, cet accord est souvent une condition de réussite.

La réalité du projet

L'idée est d'organiser une première réunion d'information générale pour présenter la perspective du projet et en déterminer collectivement les objectifs. La forte préoccupation pour que le projet corresponde aux besoins de la population amène en effet à interroger préalablement si un « groupe de paroles » désigne bien la forme d'un dispositif de participation cohérent par rapport à la réalité des habitants.

Travailler à l'ouverture de la dynamique

En même temps que seraient menés différents groupes de paroles parallèles sur des thématiques différentes, l'idée d'organiser ponctuellement un grand événement répond au besoin d'ouverture d'un dispositif comme des espaces de paroles. Cela permet ainsi de varier la forme des rencontres et des modes de participation, mais aussi de mobiliser constamment de nouvelles personnes.

Des événements ponctuels peuvent entre autres constituer des projets sur base des dispositifs des groupes de paroles où l'on pourrait impliquer davantage les décideurs politiques.

Des outils, des supports, des méthodes

Quelques principes récurrents dans l'animation

Si on sent souvent qu'une bonne gestion de l'animation est très intuitive et dépend de la personnalité de l'animateur, certains principes guidant son comportement peuvent devenir des automatismes. Plus que de rester neutre à tout prix, l'animateur doit sentir l'équilibre nécessaire entre cette neutralité souvent recommandée et une prise de position personnelle (parfois provocatrice).

Identifier des expériences illustratives

- Illustrer le plus possible des propos et explications théoriques avec des exemples concrets d'expériences vécues.
- Des situations vécues amènent souvent de manière plus dynamique et compréhensible des considérations théoriques.
- Renvoyer le plus possible à l'expérience du groupe permet de faire ensemble des liens entre ce qui est dit et d'autres situations vécues.
- S'adapter à la dynamique des échanges et assurer la compréhension par tous
- Rebondir sur les interventions des participants
- Alternier entre un questionnement à l'ensemble du groupe et une interpellation spécifique à une personne.
- Laisser des moments libres, de parole non planifiée (silence, sollicitation de commentaires...) et d'autres pour l'emballage de débat, sans volonté de les contrôler
- Reformuler une préoccupation spécifique en question globale d'intérêt plus général
- Recentrer les débats en se raccrochant aux questions de départ / rappeler les objectifs de la discussion
- Récapituler régulièrement les échanges en synthétisant autour de grandes idées conductrices permet de constituer progressivement un espace de compréhension collective.
- Questionner ponctuellement si tout le monde a bien compris contribue aussi à s'assurer qu'on retient bien la

même chose.

- toujours essayer de « tirer vers le haut », d'aider à avancer dans la structuration des idées
- chercher à synthétiser en fin de séance en reprenant maximum trois à cinq idées forces de la discussion ou pistes pour la suite

Les supports et interaction de l'animation

- Laisser une trace visible de l'apport du groupe aux supports de contenu amenés par l'animateur
- Varier autant que possible les supports d'animation
- Bouger dans l'espace

La chaîne d'animation

Le moment de l'animation ne se suffit pas à lui-même. Il s'inscrit dans une chaîne plus complexe. Tout un travail précède l'espace de paroles en termes de mobilisation et de publicité de ce que l'on souhaite développer.

Par après, il y a le travail de trace, ces supports que l'on renvoie après la réunion pour que ce qui est exprimé perdure et soit gravé quelque part. La trace a l'objectif d'aller plus loin que le simple compte-rendu ; elle étoffe la réflexion et permet de dégager de nouvelles pistes.

Elle doit évidemment retranscrire ce qui se dit. Elle préserve le sens tout en mettant en lien les différents points de vue exprimés. On peut alors regrouper ces points de vue dans des paragraphes et leur donner un titre. Ces intertitres aident à structurer les idées. Ils sont essentiels pour que cette organisation de la parole de chacun soit comprise et éventuellement mise en débat.

La trace peut encore ouvrir des questionnements et reprendre des expériences éclairantes. Ce sont des points qui peuvent être approfondis lors des espaces de paroles suivants. Ils montrent qu'il est possible d'accumuler des connaissances à partir de ces rencontres.