L'ANIMATION DE GROUPES DE PAROLES

ANALYSE COLLECTIVE D'UNE MISE EN SITUATION POUR DEGAGER DES PRINCIPES D'ANIMATION

Formation animée par Periferia
pour le Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine,
et en particulier pour la ville de Bruxelles (le 15 février2008).

Cette formation fut développée dans le cadre du programme
"Laboratoires et lutte contre le sentiment d'insécurité"
de la Fondation Roi Baudouin, dont la coordination en communauté française
est assurée par le Forum Belge pour la Prévention et la Sécurité Urbaine

Introduction

Le présent document est élaboré sur base d'une journée de formation autour de l'animation de groupes de parole, réalisée à Bruxelles avec une douzaine de médiateurs sociaux attachés à l'administration communale et à d'autres organisations intervenant dans le quartier du Square Léopold à Laeken.

Les compétences d'animation constituent un outil central dans la poursuite des objectifs et le bon déroulement d'une réunion ou d'un groupe de parole. Elles sont souvent recherchées par des professionnels qui veulent impliquer davantage les citoyens dans des projets à portée collective, qu'ils développent leurs activités dans le monde associatif comme dans l'administration publique.

Tout en se basant sur des débats et analyses de cette journée de formation, ce document a pour objectif d'en dépasser le contexte spécifique pour aborder des pistes et des principes pour l'animation de groupes de parole, valables également dans d'autres situations. Sans constituer une liste exhaustive de techniques et recettes immuables pour l'animation, les principes évoqués ici représentent des points d'attention et des conseils à garder à l'esprit, voire des questions qui pourront aider les professionnels à mieux appréhender et assurer le rôle d'animateur.

Tout en suivant le déroulé de la formation, nous passons ici en revue le cadre de cette journée et la méthodologie utilisée avant de nous pencher sur l'analyse collective des mises en situation réalisées à cette occasion. Ainsi nous abordons :

- les moyens de mobilisation préalables à une réunion,
- le début de la réunion (espace physique, règles communes, objectifs du dispositif),
- la présentation des participants,
- l'équipe d'animation (co-animation, le positionnement de l'animateur, outils et supports d'animation),
- le débat (valoriser, recadrer, réagir),
- la fin de la réunion et les suites qu'on y donne.

Cadre et méthodologie

Dans le contexte des projets de laboratoires locaux de lutte contre le sentiment d'insécurité, mis en place à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin et du Forum Belge Pour la Sécurité Urbaine (FBPSU), nous sommes à la veille du lancement de la première réunion de l'espace de parole au square Léopold à Laeken.

Une première journée de formation menée par Periferia avec l'équipe de Bravvo avait permis de réfléchir ensemble aux objectifs d'un groupe de parole, à la position de l'animateur dans un tel groupe et au défi de passer de préoccupations individuelles à des questions d'intérêt collectif. Elle avait en outre permis d'identifier quelques principes d'animation, synthétisés dans la trace qui a suivi et qu'il s'agit aujourd'hui de réactiver et de mettre en pratique.

Ce deuxième moment de formation est axé davantage sur l'animation d'un groupe de parole en pratique, et organisé sous la forme d'un jeu de rôles dans la perspective d'aider à se préparer à la première rencontre du groupe de parole au Square Léopold.

La mise en situation *:*
« Comment je vois mon quartier ? »

Les données du jeu de rôles relatives au contexte de la première réunion du groupe de parole : la proposition était de réaliser une mise en situation de 20 minutes portant sur :

1) l'introduction de la réunion avec la présentation du cadre et des participants ;
2) un temps de débat sur le contenu ;
3) les conclusions et la fin de la réunion.

Les différents rôles ont été répartis entre les participants de Bravvo et Periferia.

Deux animateurs se répartissent la tâche de l'animation.

Les observateurs définissent des critères d'observation et se répartissent les types d'observation. Par exemple : le contenu des débats, les interventions de l'animateur, la posture de l'animateur et les conditions de l'espace.
NB : Quand les membres du groupe sont suffisamment nombreux, ils endossent ces rôles. Pour cette journée, c'est Periferia qui a assuré l'observation.

Les personnages déterminés ci-après correspondent à des profils que l'on trouve fréquemment dans des groupes de parole. Ces personnages sont volontairement présentés sous forme de caricatures pour inviter les participants à les interpréter largement.

Pour faciliter l'appropriation et l'interprétation des personnages, quelques indications sont précisées sur leurs caractéristiques, leur motivation à participer au groupe de parole et à ce qu'ils amènent de positif (+) ou de négatif (-) à la dynamique de la réunion. Un principe de base est que toute personne ou toute parole peut faire avancer le groupe.

PERSONNAGE 1 : Habitant

CARACTERISTIQUES :

(-) Remet systématiquement des problèmes personnels sur la table et fait toujours des interventions décalées par rapport au sujet

(+) Participe et appuie beaucoup les opinions des autres

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLE :

Espace déversoir, besoin de soutien psychologique

PERSONNAGE 2 : Habitant

CARACTERISTIQUES :

(-) Râleur, toujours en opposition avec les autres, dénigre les opinions exprimées et affirme que c'est toujours la faute des autres (et de la commune !)

(+) Exprime franchement les opinions tues (ex : les jeunes dérangent)

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLE :

Pousser ses coups de gueule publiquement

PERSONNAGE 3 : REPRESENTANT D'UN COMITE DE QUARTIER

CARACTERISTIQUES :

(-) Parle beaucoup, parle à la place des autres qui sont absents. Discours très centré sur le comité.

(+) Mobilisateur pour l'action au sein d'un comité

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLES :

Exprimer les problèmes du quartier et expliquer les actions du comité, mais surtout obtenir de faire rénover le local du comité de quartier

PERSONNAGE 4 : HABITANT D'ORIGINE ETRANGERE

CARACTERISTIQUES :

(-) Parle et comprend peu le français, rares interventions

(+) Amène des questions sur le fonctionnement du quartier

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLE :

Rentrer en contact avec d'autres habitants du quartier

PERSONNAGE 5 : Habitant

CARACTERISTIQUES :

(-) Exagération, propositions farfelues et irréalisables

(+) Sympa et constructif, cherche à avancer vers des solutions avec les autres

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLE :

Construire des alternatives, des projets

PERSONNAGE 6 : HABITANT JEUNE

CARACTERISTIQUES :

(-) Désabusé et défaitiste, très taiseux ou négatif.
Propos racistes

(+) Expression forte pour défendre l'image des bandes de jeunes

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLE :

Espace d'expression à tendance déversoir

PERSONNAGE 7 : TRAVAILLEUR ASSOCIATIF DU QUARTIER

CARACTERISTIQUES :

(-) Langage et explications compliqués, ton très professionnel

(+) Point de vue extérieur au quartier qui parle de comment ça se passe ailleurs

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLE :

Identifier les attentes et besoins des habitants

PERSONNAGE 8 : UN MEMBRE DU PERSONNEL COMMUNAL

CARACTERISTIQUES :

(-) Intervient à toutes les critiques pour justifier l'action communale, très institutionnel et régulateur

(+) Amène des informations sur le fonctionnement du quartier

ATTENTES PAR RAPPORT AU GROUPE DE PAROLES :

Justifier l'action communale et transmettre ce qui se dit au pouvoir communal

La mise en situation a été rejouée à deux reprises. Dans le jeu de la matinée, les personnages ont adopté des positions très radicales qui ont mené à une situation de réunion extrême où les participants ne s'écoutaient pas et où toute tentative de collectivisation des préoccupations fut vaine. Dans le contexte rencontré au square Léopold, il est peu probable que ce genre de situation se présente à ce point. Une seconde mise en situation a été jouée avec la règle commune de modérer les rôles de chacun.

Analyse collective de mises en situation de l'espace de parole

A la suite de chacune des mises en situation, plusieurs observations sur l'animation ont été débattues collectivement, faisant écho à différents principes identifiés lors de la première journée de formation.

1) Mobiliser au préalable

Les démarches d'organisation et d'information pour la mise en place du nouveau dispositif au Square Léopold sont déjà entamées. Nous revenons ensemble sur les différents moyens de mobiliser les potentiels participants.

L'équipe de Bravvo avait déjà récolté, lors des enquêtes menées auprès des riverains du square, quelques inscriptions de gens intéressés à participer à un espace de parole sur la vie du quartier. L'information fut donnée également lors d'une animation organisée par l'équipe sur le square à la veille de Noël.

A côté de cette information via la rencontre directe avec la population, d'autres moyens ont été utilisés ou sont envisagés pour l'avenir.

- **Des invitations nominatives** ont l'avantage de personnaliser le contact et d'impliquer davantage les destinataires. Il faut néanmoins veiller à ce qu'elle n'apparaisse pas comme une convocation officielle, le cas échéant, la participation des personnes peut être biaisée par un sentiment d'obligation.
- **Les flyers toute-boîte** sont plus attrayants quand il y a peu de texte et qu'on y met des couleurs. Ils sont nécessaires, mais ne doivent pas être le seul média par lequel passe l'information.
- **Des affiches** sont visibles par tout le monde.
- **Internet** fournit une information plus complète et en continu, mais cela nécessite de faire une démarche pour aller voir.
- Un **logo** donne une certaine unité à la diversité des moyens de communication utilisés pour informer.

Les messages que l'on fait passer

Peu importe le support utilisé, toute forme de communication véhicule des messages auquel il est important de veiller.

Par exemple, **pour les invitations** à ce genre de réunion, il est important de :

- veiller à la clarté sur « qui invite » et « qui sont les partenaires » ;
- annoncer une ouverture en mentionnant que les gens sont les bienvenus à tout moment même si ce n'est pas pour toute la réunion (« Venez quand vous pouvez ») ;
- prévoir un moment de convivialité plus informel (comme un verre à la fin…) pour donner le ton et l'envie de venir.

Concernant la **manière dont on veut accrocher le public**, on peut choisir de faire référence à l'espace de parole en mettant en évidence :

- sa dimension individuelle : « *Chacun sa place* », « *Votre parole compte* » ;
- sa dimension collective : « *Des propositions pour bien vivre ensemble* »… ;
- l'aspect identitaire : « *Notre quartier, un espace public pour tous* ».

Ces différentes manières de s'exprimer ne touchent pas de la même façon et peuvent influencer les attentes des participants potentiels par rapport au dispositif.

2) Débuter la réunion

Expliquer les objectifs et le fonctionnement du dispositif

L'objectif de la réunion est clairement posé d'emblée, il s'agit de « faire un état des lieux du quartier pour améliorer le cadre de vie ». On n'est pas là pour parler de problèmes individuels, mais bien des questions qui touchent le quartier.

En contextualisant l'historique du projet, en expliquant d'où vient l'initiative et sur quels constats elle est fondée dans la réflexion de l'équipe de Bravvo, on rappelle les différentes étapes précédentes dans la construction du projet de l'espace de parole.

Enoncer ou construire ensemble les règles ?

La durée de la réunion et les règles de fonctionnement du groupe sont énoncées explicitement et validées ensemble. Le respect, l'écoute mutuelle et la tolérance semblent évidents pour tout le monde, d'autant plus dans le cadre d'un groupe de parole. Cependant, en cas de manquement à ces principes de base, on peut se référer à ce qui a été validé collectivement au préalable.

On peut identifier collectivement les règles prioritaires, mais toutes ne doivent pas nécessairement être listées ou discutées ensemble, au risque de devenir trop long ou lassant..

Néanmoins, il est important de définir dès le départ ce « code de conduite commun », car sinon il peut y avoir très vite une transgression des principes de respect de la parole et d'écoute, par les participants.

> *Dans la 1ère mise en situation, dès le début de la réunion il y a eu une cacophonie et une animatrice a dû interrompre le tour de présentations pour énoncer les règles fondamentales d'écoute et de respect et que le groupe s'accorde dessus.*

Cela n'empêche pas que d'autres règles soient énoncées en cours de route, au moment où le besoin s'en fait sentir.

L'animateur est le garant des règles et doit s'y référer pour les faire exister dans l'espace de parole. Par exemple, des allusions et propos racistes ne peuvent pas passer sans qu'on les relève et en réfère aux règles de tolérance.

S'imprégner et imprégner l'espace physique

Le lieu de la réunion et sa configuration ont une influence sur la présence et l'attitude des gens, la dynamique de la réunion, la compréhension des uns et des autres. Même s'il faut s'adapter à l'espace, il est généralement possible de l'adapter en fonction des objectifs de la rencontre.

> *Par exemple, lors de la mise en scène, on a constaté que pour ce type de réunion, il était préférable d'avoir suffisamment d'espace entre les participants.*

Au début, mais aussi à tout moment nécessaire au cours de la réunion, se placer au centre de tous est, pour l'animateur, un moyen d'affirmer sa position et son rôle. De même, bouger dans l'espace et aller physiquement vers les participants peut contribuer à donner de l'importance aux participants, ou à réduire l'emballement ou l'agressivité…

3) La présentation des participants

Une réunion où l'on cherche à construire une dynamique collective commence toujours par un tour de table où chacun se présente.

Pour les participants, ça peut aussi être le moment d'exprimer ses attentes par rapport au groupe de parole, voire de valider les règles.

La présentation des professionnels

Pour les animateurs et professionnels présents, il ne s'agit pas de faire une présentation institutionnelle (dans ce cas-ci de Bravvo), qui risquerait de « plomber » le dialogue, en se distinguant des habitants qui diraient seulement leur nom et où ils habitent.

Dans le contexte du Square Léopold, il est néanmoins important d'expliquer du rôle des médiateurs dans le dispositif qui se met en place : « *on n'est plus médiateur, mais animateur voire facilitateur de la parole* ».

Veiller au temps de présentation

Pour des présentations personnelles qui s'éternisent, l'animateur n'hésite pas à couper la personne et à recadrer à l'essentiel des informations demandées à ce moment.

Cela fait référence à la ***gestion du temps de parole*** qui est apparue comme un élément déterminant au début de la réunion. Elle peut être amenée comme une règle commune à définir.

> *Un commerçant du quartier déclare « J'ai droit à plus de temps de parole que les autres parce que moi je paye des impôts ! ». L'animatrice lui a rappelé d'avoir un peu de respect et aurait aussi pu le renvoyer à des règles de fonctionnement collectives.*

Des langues différentes

Les difficultés de ***communication liées aux langues*** peuvent souvent se présenter dans ce genre d'espace de débat en Région bruxelloise.

Lors du jeu de rôle, une des animatrices gérait tout à fait la question du bilinguisme. Si ce n'est pas le cas ou qu'un participant parle uniquement une autre langue étrangère, dans la mesure où il est important d'assurer la compréhension de tous, il peut être intéressant de solliciter l'aide des participants pour traduire.

4) L'équipe d'animation

L'animation à deux

La co-animation est efficace et avantageuse à bien des égards si les deux animateurs se connaissent et sont sur la même longueur d'ondes. Cela permet de varier les voix et d'augmenter un peu l'interactivité, de travailler avec des compétences linguistiques dédoublées, de répartir les tâches.

Les tâches respectives de l'un et l'autre sont précisées dès le départ ; dans la mise en situation alors que l'une prenait les notes et recadrait les participants par rapport aux règles de fonctionnement, l'autre animait et distribuait la parole. Ces rôles ne doivent pas rester figés, mais tout doit être clair dès le départ.

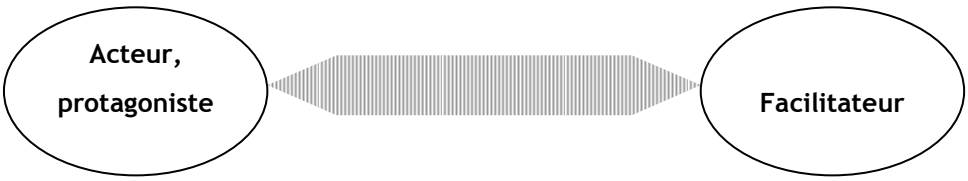
Les binômes **homme/femme** peuvent être intéressants au cas où des participants n'écouteraient ou ne souhaiteraient parler qu'à une personne de l'un ou l'autre sexe.

Par rapport à un besoin ressenti pendant l'animation, il apparaît important de bien penser comment l'un et l'autre animateur se positionnent dans l'espace. **Se voir et pouvoir se regarder** entre les deux animateurs est fondamental pour pouvoir communiquer et pour permettre une meilleure fluidité dans les interactions. Le regard est un moyen d'écoute important.

Le positionnement spécifique des médiateurs de BRAVVO

Son travail étant ancré dans la réalité quotidienne du quartier, un médiateur social a aussi ses représentations et opinions sur ce qui s'y passe. Dans le rôle d'animateur d'un espace de parole, il reste toujours médiateur social pour les habitants, mais doit changer sa casquette.

La posture à déterminer pour l'animateur fait référence au schéma analysé lors de la première séance :



Dans la situation de l'équipe de Bravvo, il semblait opportun qu'il y a ait un médiateur qui assure l'animation, tandis que l'autre serait participant au même titre que les autres et en s'exprimant dans sa fonction de médiateur dans la quartier.

En tant que facilitateur, plutôt que d'énoncer des affirmations, il est préférable que l'animateur renvoie ses propres constats aux habitants sous forme de questions, pour éviter de les leur imposer.

Comme acteur du quartier, le médiateur peut aussi amener des informations sur les événements et les ressources du quartier.

> *Dans la mise en scène, l'animatrice a endossé un rôle d'information sur ce qui se passe et qui existe dans le quartier. Par exemple, le rôle des Agents de Prévention et de Sécurité (APS) était fortement questionné par les participants, voire remis en cause alors que par ailleurs ils réclamaient plus de surveillance par la police. La proposition de l'animatrice fut d'inviter des agents APS à une prochaine réunion pour qu'ils viennent expliquer son boulot.*

Ton et vocabulaire

« Je, Vous, Nous » : le terme choisi indique le degré d'investissement personnel de l'animateur. Rester conscient des mots utilisés permet d'éviter l'écueil d'une confusion entre la personne et son rôle de professionnel. Selon les moments, on emploie l'un ou l'autre de ces termes

Le jeu de rôles a permis de mettre en évidence qu'en tant qu'animateur, il faut faire très attention aux hésitations, il faut s'affirmer, ce qui passe tant par la façon de parler que par la posture.

> *Dans la seconde mise en situation, les phrases telles que « On va essayer de faire un compte-rendu », « ce sera une trace qui servira peut-être », « on peut essayer d'être respectueux s'il vous plaît » donnent une impression de vulnérabilité de l'animateur qui dessert son rôle au sein du groupe.*

L'animateur doit veiller à toujours donner une suite à ce qu'il annonce.

> *« Garde ton idée » : s'il n'est pas possible d'approfondir les idées de chacun tout de suite, parce qu'elles ne s'intègrent pas dans le sujet discuté ou qu'elles ouvrent un trop large débat qui mérite de prendre plus de temps, une telle affirmation impose qu'on revienne sur la proposition plus tard au cours de la réunion.*
>
> *Si ce n'est pas le cas, comme dans la mise en situation, l'animateur - en utilisant ce « Garde ton idée » - peut donner l'impression d'écarter l'idée et de faire de fausses promesses, ce qui peut miner la confiance des participants. Il est alors fondamental d'en reparler, d'y faire référence.*

Outils pour l'écoute et l'animation

Bien utilisé, le **flipchart** est un outil aux nombreux avantages : il est le support d'éléments d'information permanents, il assure une trace des paroles exprimées, il permet une accumulation collective sur base de ces paroles, il sert de support à l'élaboration des comptes-rendus… Cela implique de laisser visible au cours de la réunion toutes les notes prises sur le flipchart.

Pour **le rendre vivant**, pour qu'on le regarde et le voit évoluer, il vaut mieux le positionner dans le groupe et y faire référence pendant la discussion en montrant que ce qui y est écrit aide à faire les liens entre les interventions, à questionner les mots utilisés.

> *Dans l'exercice de mise en situation, la réunion avait pour objectif d'identifier les avis positifs et négatifs sur le quartier. On a constaté que, s'il est important de noter l'ensemble des remarques, celles-ci ne peuvent pas toujours être catégorisées dans la case « positif » ou la case « négatif ». En séparant visuellement en colonnes « + » et « - », l'animatrice s'est parfois retrouvé coincée, ne sachant pas où placer certaines remarques pourtant importantes à prendre en compte. De plus, ce qui est négatif pour une personne peut être vu comme positif par quelqu'un d'autre. Il faut éviter de figer les paroles dans des jugements de valeurs et mieux vaut donc écrire de manière continue l'ensemble des remarques, éventuellement dans* ***des couleurs différentes****. C'est par la suite qu'on pourra ensemble les réidentifier en termes de « ce qui est à valoriser » et « ce qui est à améliorer ».*

Dans certains espaces de dialogue, un **micro** est utilisé pour la prise de parole. Plus qu'un amplificateur de son, pas toujours nécessaire dans ces espaces, le micro a un usage symbolique pour structurer les tours de parole et définir la personne qui a la parole. Il aide à l'attention et l'écoute du groupe.

Des supports de présentation

Pour certaines réunions, des supports de présentation sont intéressants à utiliser.

Le **Power Point** par exemple est un bon outil très visuel auquel on peut se référer tout au long de la discussion. Il présente cependant aussi un caractère figé puisqu'on ne le fait généralement pas évoluer à mesure de la réunion.

Des photos, films, des cartes et des plans sont très utiles pour soutenir une présentation et interpeller l'attention des participants. Il peut être intéressant de les diversifier pour toucher l'ensemble des personnes présentes.

De façon générale, l'utilisation didactique (on peut les toucher, écrire dessus…) de supports visuels permet d'améliorer la compréhension.

5) Le débat : l'état des lieux de notre quartier

Valoriser le positif

Lors de la première formation, nous avions vu combien il était important de mettre en valeur les côtés positifs des situations et de toujours proposer aux participants d'affirmer tant du positif que du négatif.

Identifier les points positifs peut se faire en amenant la question « Pourquoi j'aime mon quartier ». Elle permet d'impliquer davantage le ressenti de la personne.

Les côtés négatifs sont importants à aborder en termes de « choses à améliorer », cela permet de se mettre en position active pour identifier quelles seraient les propositions à construire.

> *Dans le jeu de rôles, les questions des jeunes qui squattent le parc, de l'insécurité et des dégradations reviennent en priorité sur le tapis. La représentante de la commune intervient sans arrêt pour justifier ce qu'ils font pour surmonter ces problèmes. Elle renvoie systématiquement les participants aux services compétents pour telle ou telle préoccupation.*
>
> *Par ailleurs, à ceux qui sont là pour effectivement entendre ce que la ville a à proposer comme solution, l'animatrice répond à plusieurs reprises qu' « on peut faire des choses ensemble » et encourage les participants à être eux-mêmes acteurs du changement dans leur quartier.*

Recadrer et faire du lien

Une des questions qui fit l'objet de la première journée de formation était celle de « passer de l'individuel au collectif ».

Les mises en situation ont permis de constater combien, dans un espace de parole, la construction d'une dynamique collective et de préoccupations communes était un enjeu difficile à atteindre.

Plusieurs façons d'animer permettent néanmoins d'y contribuer.

> *Face aux interventions intempestives de la représentante communale qui incitait les participants à trouver des résolutions individuelles en s'adressant aux services, l'animatrice a, à plusieurs reprises, recadré le débat dans l'espace de parole et entre les mains des participants.*
>
> *L'animatrice fait des liens avec le comité de quartier, avec d'autres activités pour tous dans le quartier afin de stimuler les participants.*

Dans un contexte où règne un sérieux manque d'écoute, l'animateur doit souvent recentrer les débats en se raccrochant aux questions de départ et en rappelant les objectifs de la discussion.

Des moments récapitulatifs sont aussi très utiles car ils permettent de :

- **sortir des dialogues** qui s'installent entre quelques personnes et finissent par empêcher une véritable dynamique collective ;
- **faire des liens entre différentes interventions ;** ce qui permet d'éviter de passer tout le temps du coq à l'âne, et de sortir de l'énonciation de problèmes individuels en créant un moment d'accumulation collective.

Ces moments sont aussi intéressants pour **assurer les conditions d'une compréhension commune** de ce qui se dit.

Réagir par rapport aux agressions

L'agressivité est normale et le conflit est potentiellement inhérent à toute relation interpersonnelle.

« *On peut parler de tout, cela dépend comment.* » Les sujets qui fâchent sont toujours susceptibles de ressortir et une attitude cohérente des animateurs doit exister dans l'espace de parole : on les interdit ou pas ? Il faut aussi faire attention à ne pas mettre de tabou.

> *Dans la seconde mise en situation, des propos racistes ont été tenus par un participant. L'animatrice a renvoyé ces propos vers le groupe et n'a pas réagit directement. Se référer aux règles de respect et de tolérance est un moyen de canaliser ce genre de paroles. Face à cela, il s'agit de ne pas exclure ou disqualifier la personne, mais de la sommer de changer de comportement.*

Lorsqu'un conflit apparaît entre deux personnes, il est important d'essayer de sortir du seul dialogue entre les deux personnes en le renvoyant au groupe. De même, dans des situations de tensions individuelles. Si par exemple quelqu'un, énervé, s'en va, il est utile de prendre un temps avec le groupe pour savoir comment les autres participants le vivent et réfléchir ensemble à la manière la plus adéquate de répondre à ces situations.

6) La fin de la réunion : les suites, l'évaluation, les remerciements

Les conclusions

La fin de la séance est aussi importante à cadrer que le début, d'une part car elle laissera une impression qui pourra influencer les personnes à revenir la prochaine fois ou pas, et d'autre part car cela permet de mettre un terme clair à l'espace de parole collectif.

A ce moment, l'animateur peut reprendre les idées forces de la discussion (maximum trois à cinq) ou des pistes pour la suite.

Les suites

C'est aussi le moment pour définir collectivement les prochains rendez-vous : quel programme on se donne ? Comment définit-on ensemble les futurs horaires ? On pense aux services à contacter et faire venir pour répondre aux questions.

> *Une proposition amenée par l'animatrice en fin de réunion était d'inviter un agent APS à la prochaine réunion afin de comprendre mieux quelles sont leurs missions.*

On peut aussi poser la question de comment élaborer le compte-rendu et surtout quelle diffusion en faire. Souhaite-t-on le diffuser à d'autres personnes que les seuls participants ? Veut-on en faire un support d'information pour le quartier, d'interpellation politique... ?

Déterminer collectivement tous ces aspects donne une capacité d'influence aux participants sur la structure du dispositif même et encourage sans doute une meilleure appropriation de celui-ci. Par contre, il ne faut pas y passer trop de temps et l'animateur doit pouvoir prendre des positions claires si besoin.

L'évaluation

Il peut être intéressant, pour faire évoluer le dispositif, de faire une évaluation collective de la séance (la manière dont elle s'est déroulée, son contenu). Que pensent les participants sur la manière d'informer, sur les horaires, les conditions d'accueil ? Et sur les conditions du dialogue et de la dynamique du groupe de parole ? Comment le faire évoluer, l'améliorer… ?

Un moment d'informalité pour conclure

Remercier les participants est un signe de reconnaissance et d'implication dans un moment partagé collectivement.

Dans la perspective de laisser des moments libres, de parole non planifiée et sans que l'animateur n'ait besoin de contrôler la dynamique collective, un verre ou un sandwich, ouvre l'espace d'informalité où encore beaucoup de débats peuvent avoir lieu et où parfois d'autres paroles se libèrent…

***