



## Fiche Concept n°10 – Modalités d'intervention

**L. Scheers**

*VormingPlus, Anvers*

### Le but de la fiche

Le but de cette fiche est de présenter des modalités d'intervention qui ont été mises en oeuvre dans le cadre du projet Topozym et d'en expliquer les fondements. Ces modalités se réfèrent à des principes généraux d'animation de groupe en éducation permanente. Le terme "accompagnateur" qualifie le travail de l'animateur territorial.

### Présentation du concept

#### Le recrutement des habitants et des utilisateurs

Tout d'abord, on peut rechercher et inviter des groupes de personnes déjà structurés pour prendre part aux réunions. Ces réunions seront de préférence ouvertes. Il faut aussi pouvoir toucher des personnes qui n'appartiennent pas à des groupes structurés. Le groupe des habitants n'a pas besoin d'être représentatif mais doit être suffisamment mixte et diversifié.

Via des personnes-relais, on peut dresser une liste de personnes clés, soit professionnels dans la matière en question, soit usagers de l'espace public. Ces personnes sont rencontrées à domicile et renvoient l'accompagnateur vers d'autres personnes potentiellement intéressées à participer.

En même temps, une invitation officielle est envoyée par courrier postal. Le caractère officiel de l'invitation donne du poids à cette dernière. Dans cette lettre, on indique la possibilité d'une visite à domicile ou alors on invite directement les personnes à une première réunion. Il n'y a que les personnes intéressées qui sont invitées.

#### Le rythme des réunions

Etant donné que tant les jeunes que les aînés, les actifs et non actifs peuvent être contactés, les réunions sont si possible dédoublées (une l'après-midi et l'autre en soirée).

Idéalement, on optera pour 4 à 5 sessions de courte durée (de préférence 1h30, maximum 2h), programmées de manière rapprochée.

A la fin de chaque session, un objectif doit être atteint. L'accompagnateur demande explicitement aux participants de s'engager pour l'entièreté des phases du projet et de ne se prononcer sur les résultats qu'en fin de processus. Une période de rencontres est suivie d'une période sans réunion, pendant laquelle des rendez-vous peuvent être négociés. De cette manière, les gens restent mobilisés et concentrés, tout en diminuant le risque de lassitude face aux réunions.

#### Le choix du lieu

Les réunions ont lieu avec une organisation qui témoigne du respect pour les participants : un lieu bien équipé, dans les environs, accessible, suffisamment neutre et autant que possible en harmonie avec les participants. L'accompagnateur fixe toujours le calendrier bien à temps pour pouvoir résoudre, avant le

## Tableau de bord « Participation et espaces publics »

### Pour un développement et une gestion concertée des espaces publics

Recherche **Topozym** pour la Politique scientifique fédérale, Belgique

---



début de la réunion, les éventuels problèmes de chauffage, d'équipement didactique, de disposition du mobilier, d'installation de l'espace "boissons", etc.

Les participants seront autant que possible disposés en cercle ou en carré afin de leur permettre de se voir quand elles parlent.

Mais aussi : les participants qui prennent place loin de l'accompagnateur, alors qu'il y a des places libres près de lui, (et qui choisissent ainsi une position de retrait), sont invitées à se rapprocher, ce qui rend physiquement la participation à la conversation plus facile. Celui qui vient est prié de participer !

La réunion commence toujours à l'heure, même si des personnes arrivent en retard : celui qui vient ne sera pas venu en vain !

#### Les règles du jeu

L'accompagnateur commence pile à l'heure, malgré des arrivées tardives, et dit d'emblée pourquoi : c'est une règle d'or pour valoriser ceux qui arrivent à l'heure. L'accompagnateur assure en même temps aux participants que la réunion finira à l'heure prévue. A la fin de la réunion, il fera remarquer aux participants qu'il a tenu parole. En échange, il demande à chacun de ne pas quitter la réunion avant la fin. Ceux qui partent avant l'heure perturbent l'ambiance et hypothèquent une fin de réunion satisfaisante pour tout le groupe : l'aboutissement de la réunion conduit logiquement à la prochaine rencontre ("nous n'avons pas perdu notre temps et nous sommes intrigués de vivre la suite").

En cours de réunion, des règles supplémentaires sont fixées : tout le monde ne peut pas parler en même temps, chacun a le droit de participer. Chacun doit s'efforcer de s'en tenir au sujet convenu, même les personnes taiseuses doivent avoir accès à la parole, les différents modes de vie doivent être respectés...

S'il s'agit de réunions de plus grande ampleur, comme des réunions de quartier, alors il faut dès le départ donner quelques "règles de conduite".

#### Les règles d'écoute

Ne pas s'interrompre, s'écouter, tout le monde peut prendre la parole, ne pas parler en même temps que quelqu'un d'autre, ...Tout cela n'est pas évident !

L'accompagnateur doit donc intervenir (même si un chaos de courte durée peut être sympathique). Et celui qui, indépendamment du débat du groupe, entame une conversation avec son voisin, sera invité à exprimer ses propos à haute voix.

L'attention reste focalisée sur le processus du groupe ! Essayer autant que possible que tout le monde s'exprime, sans forcer les taiseux, car c'est leur droit de se taire. Proposer un tour de table est une occasion pour chacun de franchir le pas, mais il ne faut pas utiliser cette technique à tout bout de champ pour ne pas installer un climat d'insécurité dans le groupe. Le contraire est vrai aussi : certains, dans leur enthousiasme, prennent constamment la parole. Même si, du point de vue de l'accompagnateur, il leur en est reconnaissant (il se passe quelque chose !), il faut réguler les interventions pour que certains n'éprouvent pas le sentiment d'être mis sur la touche.

#### Sécurité

L'accompagnateur veille à la sécurité du groupe en montrant qu'il sait ce qu'il fait, en donnant des explications sur le sujet, en convenant de certaines règles de conduite et d'une structure claire de la réunion. Il se comporte comme un éducateur vis-à-vis des participants, comme "accompagnateur", il conduit le processus et ça se sent ! Les gens doivent se sentir en de bonnes mains.

#### Flexibilité et capacité d'écoute

L'accompagnateur a un thème et décide d'un certain nombre de questions qui en découlent.

---

## Tableau de bord « Participation et espaces publics »

### Pour un développement et une gestion concertée des espaces publics

Recherche **Topozym** pour la Politique scientifique fédérale, Belgique



Il s'y est d'ailleurs préparé (c'est une règle absolue, même après une longue expérience). Le but n'est pas d'entraîner le groupe dans son propre questionnement, mais d'être à son écoute. Les meilleures discussions sont celles où il y a une bonne articulation entre les interventions. Le groupe donne une direction à la conversation. C'est ainsi que, parfois, la discussion prend un tour inattendu. Les souvenirs créent des associations d'idées et les participants se stimulent l'un l'autre : une histoire en amène une autre... Le rôle de l'accompagnateur est de veiller à garder un lien avec le sujet de départ et de le rappeler régulièrement.

C'est le groupe qui détermine le cœur du sujet ; l'accompagnateur garde ses questions en arrière-plan (il garde sous la main des extraits d'entretiens ou de discussions lors de réunions précédentes, des photos,...). L'accompagnateur épingle ce que les participants ont à exprimer et il veille à ce que les thèmes émergent en balisant la discussion. Il prend des notes sous forme de mots clés qui peuvent servir de nouvelles pistes. Des discussions trop déstructurées sont déplaisantes. Synthétiser de temps en temps met en évidence que l'objectif est maintenu. Il faut s'en tenir à un ordre du jour. Il faut aussi donner à chacun le temps d'intégrer ce qui se dit. Répéter. Mettre en évidence qu'un sujet est clôturé et qu'un autre est mis en discussion. Si l'on veut énumérer des résultats ou des obstacles, il faut le faire lentement. Encourager les personnes à réagir. Demander régulièrement si les gens ont encore quelque chose sur le cœur.

Parfois, le groupe reste muet. Il faut pouvoir tolérer un moment ce silence. Un temps mort a aussi sa place dans le processus : cela donne aux personnes l'occasion de réfléchir.

Il faut aussi pouvoir respirer ou... décrocher à certains moments, plaisanter, se défouler, faire des digressions. Dans un groupe, il y a toujours des jeux sociaux. Ainsi, les personnes ont tendance à s'installer dans un rôle déterminé (clown, critique, médiateur rationnel, leader, indépendant, ...), ce qui complique l'avancée authentique du processus. Aiguillonner les gens pour qu'ils quittent ce rôle.

#### Poser des questions

La première question est : qui est qui autour de la table ? On fait un tour de table et chacun se présente brièvement. L'accompagnateur note pour lui-même les noms, conformément à la disposition autour de la table. Dans des groupes plus importants, les gens peuvent se présenter l'un à l'autre en duo et ensuite présenter l'autre au groupe. Quand des questions sont posées, il faut, dans la mesure du possible, éviter que trop de développements suggèrent des réponses ou amènent un manque de clarté. Donc, des questions courtes et ouvertes, des questions auxquelles on ne peut pas répondre par oui ou par non, mais plutôt des questions portant sur le "comment", "quoi", "qui", "lequel", ..., et pas trop souvent "pourquoi" (les participants ne doivent pas continuellement se justifier).

L'accompagnateur stimule le récit par des signes approbateurs (de la tête ou de la voix), sans l'interrompre (quoique trop de longueurs peuvent énerver les autres participants), et sans changer trop rapidement de sujet.

#### Travailler l'autogestion

Les accompagnateurs travaillent principalement à se rendre inutiles (quoique dans le cas d'un groupe qui est dans une position de faiblesse, un soutien de plus longue durée est nécessaire). Dans chaque processus de groupe, les tâches pourront petit à petit être reprises par les habitants. Les participants peuvent, entre deux réunions, partir d'eux-mêmes à la recherche des questions qui ont été posées dans le groupe (étudier un endroit, en faire rapport au groupe, se rencontrer avant une réunion, prendre en charge une traduction en français, arabe, anglais,..., d'une information, faire des visites à domicile, prendre des rendez-vous et s'y rendre, etc... En bref, gérer les choses devient alors de plus en plus naturel.

## Tableau de bord « Participation et espaces publics »

### Pour un développement et une gestion concertée des espaces publics

Recherche **Topozym** pour la Politique scientifique fédérale, Belgique



#### Valoriser

Les participants doivent être valorisés pour leur investissement. Cela se traduit constamment par le comportement de l'accompagnateur mais nécessite de temps en temps des extras : une réception de Nouvel An, un petit verre lorsqu'un résultat est atteint, une visite de la part de l'initiateur de la participation qui vient remercier les personnes pour leur investissement, un passage à la télévision locale, une excursion...

#### Attitude des accompagnateurs

Le comportement optimal de l'animateur n'existe pas. Dès lors, l'accompagnement doit, de préférence, être pris en charge par une équipe, parce que les qualités individuelles peuvent être mieux utilisées et les tâches partagées. Pendant les réunions, un des animateurs est désigné comme le responsable vers lequel les participants peuvent s'adresser. Une attitude authentique de respect envers les habitants est fondamentale dans l'accompagnement, ainsi qu'une confiance constante dans la capacité du groupe, visible dans les petits et les grands résultats.

L'accompagnement n'est pas une activité neutre : elle se développe à partir d'un engagement pour plus d'égalité, de solidarité et de responsabilité.

#### **Sources**

- Cockx I., 2006. Een reminiscentiesessie/groepsinterview, intern werkdocument, Vormingplus Regio Antwerpen vzw.
- Ridder D., Mostert E., Wolters H.A., 2005. Samen leren om samen te beheren. Effectievere participatie in het waterbeheer, University of Osnabrück, Institute of Environmental Systems Research, Osnabrück, Germany.
- Scheers, L., 1997. Bewoners schragen sociaal wonen. Een werkschrift voor sociaal beheer en bewonersparticipatie in de sociale huursector, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, departement Leefmilieu en Infrastructuur, afdeling Woonbeleid, Brussel.

Pour citer cet article : Scheers L. (Vormingplus), « Modalités d'intervention », in Tableau de bord « Participation et espaces publics - Pour un développement et une gestion concertée des espaces publics », Recherche Topozym pour la Politique scientifique fédérale, partenariat ULg (UGES), KUL (USEG), Institut d'Eco-pédagogie (IEP), Vorming plus Antwerpen, article 66, mis en ligne le 31 janvier 2009.

#### **Partenaires du projet de recherche**

**UGES** (Unité de Géographie Economique et Sociale, ULg)

- Serge Schmitz (promoteur)
- Isabelle Dalimier (coordination/recherche)
- Yannick Martin (recherche)



**ISEG** (Institute for Social and Economic Geography, KUL)

- Etienne Van Hecke (promoteur)
- Sarai De Graef (recherche)

## Tableau de bord « Participation et espaces publics »

Pour un développement et une gestion concertée des espaces publics

Recherche **Topozym** pour la Politique scientifique fédérale, Belgique

---



**IEP** (Institut d'Eco-Pédagogie, ASBL)

- Christine Partoune (promoteur)
- Michel Ericx (website/formation)
- Marc Philippot (recherche)
- Stéphane Noirhomme (formation)



**VormingPlus** (Anvers)

- Kris Verheyen
- Luk Scheers
- Annelies Santens