

4. Prendre soin de l'accueil



1. Concevoir le format
2. Encadrer le choix d'un thème
3. Composer un panel représentatif
- 4. Prendre soin de l'accueil**
5. Veiller à l'inclusion
6. Prévoir la logistique
7. Gérer l'information
8. Organiser la délibération
9. Rédiger des propositions
10. Décider ensemble
11. Evaluer le processus
12. Gérer la communication



Pourquoi est-ce important ?

Le démarrage d'une assemblée est un moment particulièrement important. Pour les participant·e·s, c'est le moment où le projet devient concret. Pour l'organisation, c'est le moment de susciter l'envie des participant·e·s de s'engager dans le processus et la confiance nécessaire pour le faire. Pour tou·te·s, c'est le moment où les intentions placées dans le dispositif se reflètent (ou non) dans la manière de faire.



David, membre du "binôme facilitation" explique le suivi politique qui sera donné aux propositions de l'Assemblée Citoyenne

L'organisation de ce moment comporte plusieurs points d'attention :

- ◆ parvenir à être clair sans être long ;
- ◆ susciter chez chacun·e le sentiment d'être bienvenu·e, légitime, pertinent·e et capable ;
- ◆ transmettre clairement les balises qui encadrent et suscitent la participation ;
- ◆ installer un rythme agréable à vivre - ni mou, ni effréné -, notamment en trouvant l'équilibre entre des moments formels et informels ;
- ◆ expliquer clairement ce qui sera fait des résultats de la démarche (montrer que cela va servir à quelque chose), en précisant le niveau et les délais.

Bref, il s'agit d'inventer une manière de faire qui posera les rails pour atteindre les objectifs qu'on s'est fixés, tout en faisant de cette expérience un moment agréable et enrichissant à vivre pour les participant·e·s.



“Quand les citoyen·ne·s se mêlent de ce qui les regarde”

En participant à une assemblée citoyenne, comme en prenant part à une action de désobéissance civile, une manifestation ou encore un comité de quartier, les citoyen·ne·s se mêlent bel et bien de ce qui les regarde. Ni plus, ni moins. Ils et elles font battre le cœur de la démocratie en tentant d'améliorer les politiques publiques qui régissent la société (et donc le vivre ensemble) actuelle et de demain. S'il n'y a pas de conflit, de divergence d'opinions et donc de contre-pouvoir... alors il n'y a pas de démocratie ! Un petit rappel intéressant à faire en début d'assemblée pour affirmer la légitimité et l'importance de l'exercice politique qui attend les assemblistes.



Dans nos démocraties représentatives, le pouvoir de décider est depuis longtemps délégué à des “représentant·e·s du peuple” élu·e·s par le peuple. Toute la société s'est par ailleurs construite autour d'institutions publiques qui gèrent la mise en œuvre de nos droits individuels et collectifs. Nous nous sommes tellement distancié·e·s de ces institutions publiques et politiques que nous oublions souvent qu'elles sont issues de l'exercice de nos droits politiques : c'est par notre vote, nos affiliations, notre consentement (ou docilité) qu'elles fonctionnent correctement. En démocratie, le peuple est souverain : il dispose de droits politiques (dont celui de voter, mais aussi de critiquer, manifester, s'opposer, boycotter, contrôler, etc.)... et donc de pouvoir. Les politiques publiques réglementent la vie de tou·te·s les citoyen·ne·s (iels en sont les destinataires) et sont mises en œuvre grâce à l'argent public tiré de leur activité (iels en sont les financeurs). Dans un contexte économique, on n'imaginerait jamais se passer totalement de l'avis des clients et encore moins des investisseurs. Dans le domaine des affaires publiques, les formes d'implication et d'action de citoyen·ne·s sont pourtant souvent mal perçues par les décideur·se·s politiques. Elles sont rarement abordées comme le témoignage sain d'une vigilance citoyenne et d'un intérêt pour les affaires publiques...



Comment ça se passe chez Agora ?

Avant le premier jour

L'accueil et l'introduction commencent avec la lettre d'invitation envoyée au hasard à des milliers d'adresses¹. Écrite de façon accessible, dans plusieurs langues, cette lettre décrit la proposition en, de préférence, une page : pourquoi ? comment ? pour combien de temps ? quand ? qui propose ? qui est bienvenu-e ? comment s'inscrire ? et comment en savoir plus ?

Celles et ceux qui répondent "oui" pourront poser leurs questions de clarification par téléphone ou mail, avant de confirmer leur engagement et se préparer pour le premier jour.

Première journée

Les participant-e-s se présentent dans un endroit assez spacieux pour alterner des moments de plénière (60 à 80 personnes dans la même pièce) et des moments en sous-groupes. Une garderie est prête à accueillir les enfants de celles et ceux qui en ont besoin pour pouvoir participer. A l'arrivée, les participant-e-s signalent leur présence et reçoivent une farde qui contient quelques informations, dont un agenda avec le programme de la journée, ses phases et ses timings. Cette farde les accompagnera durant tout le processus.



Carole et Pascale assurent le premier accueil de chaque participant-e de l'Assemblée Citoyenne

Présentation en plénière

Un duo de "maître·sse·s de cérémonie" accueille les personnes et introduit Agora et l'assemblée. La forme exacte de cette introduction a évolué au fil des assemblées, mais elle avait les caractéristiques communes suivantes :

- ◆ **Bilingue et traduite** : la présentation se fait intégralement en français et en néerlandais. Nous sommes à Bruxelles et l'on veut faire passer le message que - dans la mesure du possible - chacun-e doit pouvoir s'exprimer dans sa langue maternelle. Pour ce faire, des traductions sont aussi assurées vers les autres langues pratiquées par les participant-e-s.
- ◆ **Présentation d'Agora et des objectifs** : qu'est-ce que Agora ? Qu'est-ce que l'Assemblée Citoyenne Bruxelloise ? Quelles sont ses finalités ? Qu'est-ce que l'on attend des participant-e-s ?
- ◆ **Programme et étapes** : comment cela va se passer ? Quel est le programme du jour et du cycle ? Quelles en sont les étapes majeures ?
- ◆ **Encouragements** : valoriser l'expérience de tou·te·s et les remercier de s'impliquer dans un tel exercice. Légitimer et célébrer la présence de cette diversité !

¹ Voir chapitre 3 "Composer un panel représentatif (tirage au sort)".

- ◆ **Cadre de sécurité** : particulièrement importante pour installer un ton, un climat de coconstruction où tous les points de vues, les vécus et les ressentis sont les bienvenus, l'introduction présente le cadre de travail proposé pour délibérer.
- ◆ **Clarification et questions** : à plusieurs moments, les participant·e·s peuvent partager leurs questions ou besoins de clarification.

Exemples de cadre de sécurité :

- **Chaque voix compte** (ne pas juger, respecter tous les modes d'expression)
- **L'écoute est essentielle pour la compréhension** (interrompre seulement s'il y a un besoin de clarification)
- **Curiosité** (ouverture aux autres opinions, inviter à essayer de comprendre les différentes positions)
- **Confiance et soin** (donner de l'espace et de l'attention aux personnes plus réservées, respecter la confidentialité)
- **Multilingue** (chacun·e s'exprime dans sa langue)



Durant cette première journée, les buts poursuivis sont de :

Créer le groupe

La journée d'introduction doit aussi "créer le groupe", à savoir, faire en sorte que les personnes se découvrent, aillent les unes vers les autres, se sentent progressivement en confiance. Bref, faire vivre le cadre évoqué précédemment, notamment au travers de petites animations.

La création du groupe passe aussi par le fait de se donner "un titre", un nom commun et de se l'attribuer collectivement. Agora nomme les participant·e·s à l'Assemblée Citoyenne Bruxelloise des "Assemblistes" !

Dany, facilitateur, anime un moment d'appropriation du cadre de l'Assemblée



Photo de groupe incluant l'ensemble du panel et la troupe de facilitation

Comprendre le cadre politique

Agora a d'abord cherché à être complet, un défi vu la complexité du système belge. Cela a parfois pu paraître long, compliqué et a accéléré l'abandon de participant·e·s. C'est pourquoi le format a finalement évolué vers une information qui se déploie durant toute l'assemblée avec l'idée : qu'est-ce que les participant·e·s ont besoin de savoir aujourd'hui ?

Introduire la thématique (ou pas ?)

Durant la première assemblée, pour se focaliser sur la construction du groupe, cela n'a pas été fait. Cela avait frustré un certain nombre de participant·e·s de ne pas avoir le sentiment de "commencer à travailler". C'est pourquoi nous avons progressivement évolué vers des animations qui permettent à la fois de découvrir le sujet, de faire connaissance et de s'appropriier le cadre proposé.



Bon à savoir

La première journée est le moment crucial... Elle doit faire ressentir aux participant·e·s que chacun·e doit se sentir légitime, à sa juste place et à l'aise. Pour cela, les différents espaces mis en place pour répondre aux besoins spécifiques de chacun·e sont présentés : garderie pour les enfants, salle de prière, safer room, etc.

Mais le plus important est de marteler que chaque participant·e est légitime par l'expérience que lui confère son vécu.

Ces éléments sont plus largement expliqués dans la partie 5. "Inclusion".



Ce que cela apporte...

- ◆ Un bon démarrage.
- ◆ L'envie de revenir.
- ◆ Un climat agréable.
- ◆ La sensation de contribuer à une aventure intéressante.
- ◆ Les premiers rails pour la construction d'une communauté.
- ◆ Ce sentiment de communauté renforcera l'engagement, la bienveillance et la curiosité entre les participant·e·s, l'envie collective de faire de son mieux.
- ◆ Tout cela favorise la qualité des délibérations, la capacité à prendre en compte les avis des autres, à amender et à consentir, in fine, à coconstruire une forme d'intérêt général.



Ressources utiles

- **Art of hosting** : <https://artofhosting.org/fr/>
- **Publication Periferia "Quand les citoyen·ne·s se mêlent de ce qui les regarde"** disponible sur le site www.periferia.be - onglet ressources, ou via le lien <https://periferia.be/quand-les-citoyens-se-melent-de-ce-qui-les-regarde-plusieurs-approches-du-controle-citoyen/>