

**Les principes du groupe de parole centré sur les pratiques :**

- Le groupe de parole centré sur les pratiques est généralement un espace de 30 à 60 minutes avec des professionnels partageant des problématiques communes ou proches.
- Les participants sont des personnes volontaires.
- L'objectif est que les professionnels échangent sur leurs pratiques sans se sentir jugés et s'accordent sur des pistes de solutions pertinentes adaptées au cadre de leur mission. C'est donc aussi l'occasion de développer une cohérence et une démarche commune dans les équipes.
- Il s'agit de permettre à chacun de modifier la représentation qu'il a d'une situation difficile ou de lui-même dans une situation afin de pouvoir mobiliser ses ressources et savoir agir en toute sécurité dans le respect de sa mission.
- C'est donc un espace où le professionnel peut partager ses difficultés avec ses pairs et expérimenter de nouvelles façons de faire
- La mise en place d'un espace peut être systématique - (par exemple, tous les mois ou tous les trois mois) - il peut également faire suite à un événement difficile pour permettre au groupe de se protéger en réfléchissant aux pratiques les plus facilitantes dans ces situations.

**Méthode d'animation**

- De la même façon que lorsque vous accueillez un agent ayant vécu une situation difficile, vous êtes dans l'écoute du vécu de l'être humain en face de vous : le groupe de parole centré sur les pratiques est dans le même état d'esprit, un moment privilégié de partage où l'on réfléchit au « comment faire » dans une situation difficile.
- Poser les protections dans l'animation du groupe. Pas de jugement, confidentialité et droit de dire ou de ne pas dire. L'objectif : recherche de la solution la plus appropriée sans pensée limitante. Faire donc une place à la créativité tout en rappelant que la pertinence des pratiques proposées doit respecter le cadre de la mission de chacun.
- Présenter la démarche : le groupe de parole est un espace pour étudier une ou plusieurs situations exposées par un participant ou plusieurs. Il s'agit d'encourager l'expression ouverte et la recherche de solution en permettant à tous de se sentir respecté. Préciser également que c'est également un moment privilégié pour proposer des pistes d'améliorations sur la relation avec le client : l'animateur peut se faire le porte-parole du groupe.
- Lister les situations difficiles. Demander au groupe de se positionner sur une ou deux situations de travail pour la session, selon temps disponible.
- L'agent dont la situation est retenue expose les faits et son ressenti. A la fin de son récit, les autres peuvent le questionner. Une fois que la perception de la situation est partagée, chacun peut livrer son analyse et son ressenti : « qu'est-ce que vous avez envie de dire à votre collègue compte-tenu de ce qu'il vous a partagé ? »
- Lister les « comment faire » dans cette situation difficile. Temps de réflexion individuel ou travail en sous-groupe.
  - Rappeler les deux niveaux de réponse possible : l'immédiat et le différé.
  - Rappeler le cadre de la mission et éventuellement le cadre légal

- Vérifier avec le groupe la mobilisation des ressources internes (hiérarchiques, collègues, mission solidarité...) et/ou en externe (police, association, PIMMS, pompiers...) pour résoudre ces situations difficiles.
- Elaborer une fiche synthétique reprenant notamment la situation analysée, les préconisations du groupe que l'on diffuse à l'ensemble des professionnels concernés.
- Conclure à la nécessité du groupe de parole centré sur les pratiques pour réfléchir ensemble et s'appropriier des pratiques respectueuses des personnes en présence : du professionnel et du client.