

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

Cahier des Clauses Techniques Particulières

(C.C.T.P.)

Marché passé selon une procédure adaptée

**Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
(DEETS) de la Martinique**

Bâtiment Eole 1
Avenue des Arawaks
97 200 FORT DE FRANCE
Téléphone : 0596 44 20 00

**Marché n° ANIM_ÉCHANGES_PRATIQUES_PÔLE
T_DEETS_02_2025**

**Objet : Animation de groupes d'échanges de pratiques
professionnelles entre pairs de la DEETS de Martinique**

RELANCE

Article 1 – CONTEXTE

La DEETS Martinique est soucieuse d'apporter des outils et des méthodes qui répondent aux attentes de ses agents dans le cadre d'échanges entre pairs.

Le partage et l'échange au sujet de difficultés rencontrées et de solutions mises en œuvre participent au co-développement professionnel de ses participants. Cette pratique doit contribuer à une démarche de qualité de vie au travail et d'amélioration des conditions de travail qui promeut la participation et le sens du travail.

Les agents concernés par ces échanges relèvent de la catégorie de métiers ci-dessous :

- Inspecteurs du Travail en Unité de Contrôle (UC) ou en Unité de contrôle à compétence régionale chargée de la lutte contre le travail illégal (URACTI)
- Assistant(e)s de contrôle
- Agents du service Renseignements en droit du Travail

Ces praticiens ont besoin de se forger des règles de métier et de se doter de modèles de compréhension, de prévention et de contrôle pour faire face à des problématiques professionnelles nouvelles ou récurrentes, individuelles ou collectives, locales ou territoriales. Face à la pression du quotidien, il leur faut pour ce faire disposer d'un cadre permettant l'élaboration d'argumentaires, l'échange de pratiques, la construction de stratégies, de doctrines ou d'outils adaptés aux évolutions qu'ils constatent.

A cette fin, la DEETS Martinique souhaite un accompagnement par un animateur extérieur.

Article 2 – OBJECTIFS

Les objectifs des échanges entre pairs sont de/d' :

- Echanger sur les différentes manières de se confronter au réel de son travail ;
- Travailler à la résolution des problèmes rencontrés dans le cours de son activité ;
- Favoriser le développement professionnel, le développement des collectifs de travail ;
- Assurer un soutien et la reconnaissance entre pairs ;
- Favoriser la montée en compétence collective.

Concrètement, les échanges portent sur l'activité, les règles et processus, les ressources, les contraintes, les difficultés rencontrées et les pratiques pour les surmonter et leurs limites, etc.

Un espace d'échanges entre pairs est :

- Un lieu d'écoute bienveillant autour d'agents vivant des situations similaires encadré par un professionnel qui permette aux participants de :
 - Partager des expériences difficiles (réduire l'isolement psychosocial)
 - Echanger sur les souffrances ressenties et émotions associées (libérer la charge émotionnelle) ;

- Réfléchir ensemble aux ressources nécessaires pour évoluer et se dégager de ce qui est source de souffrance ;
- Prendre du recul, de trouver des solutions pour surmonter ces difficultés.
- Une façon de prendre en compte le travail réel ;
- Un échange sur une question de travail ancrée dans la réalisation quotidienne de celui-ci, par exemple : la gestion d'une relation conflictuelle avec un usager ;
- Un SAS de décompression pour les collègues exposés à des situations de détresse de certains usagers (exposé de difficultés sociales, relationnelles avec leur employeur, dans leur vie personnelle) ;
- Un échange sur des situations difficiles vécues (accident de travail grave ou mortel, salarié suicidaire...) ;
- Un échange structuré avec un ordre du jour et un compte rendu et selon des modalités arrêtées par le service.

Un espace d'échanges entre pairs n'est pas :

- Une réunion qui se substitue aux réunions de service organisées par la hiérarchie ;
- Une discussion générale sans objectif
- Une réunion d'information au sein d'un service ;
- Une réunion animée par le responsable hiérarchique.
- Une réunion visant la mise en cause des personnes ou des pratiques professionnelles (logique de bienveillance)

Article 4 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Pour permettre à chacun de s'exprimer, et laisser du temps aux échanges les groupes seront composés de 8 à 10 personnes.

Il est à noter que la participation à ces échanges repose sur le volontariat des agents.

La durée des séances est de 1h30 à 2h00 maximum.

Le titulaire sera informé au plus tard quinze (15) jours avant la tenue de la séance des dates et heures de début précises de chaque séance.

A titre indicatif et sans que cela ne revête un caractère contractuel, la fréquence prévisionnelle des séances est bimestrielle.

Les conditions de mise en œuvre et d'animation figurent dans l'offre du titulaire et intègrent à minima les 3 étapes ci-dessous :

ÉTAPE 1 : Définir les règles de travail du groupe d'échanges

Cette étape doit permettre notamment :

- D'évoquer les modalités d'animation ;
- D'évoquer le rôle de l'animateur des réunions d'échanges entre pairs (L'animateur est garant de la méthode. Il a pour rôle de clarifier, reformuler, faire valider des propositions par le groupe. Il joue un rôle de facilitateur).
- De poser les règles de vie du groupe (principes du respect mutuel, absence de jugement, liberté de silence et respect de la parole de l'autre, écoute, équité dans les temps de parole, confidentialités des échanges, etc.)
- De choisir les questions d'activité à débattre et les séquences d'activité à analyser.

Le groupe se réunit une première fois pour déterminer ensemble les questions de travail ou de métier qu'il juge utile de discuter. Surtout au lancement de la démarche, la réussite tiendra dans le choix de ces questions : plus elles seront pratiques, concrètes et ponctuelles, et plus le travail individuel et collectif d'observation du travail réel et de discussion sur sa qualité sera opérant.

Ces échanges peuvent le cas échéant se dérouler sur une seule séance.

Une fois ces questions identifiées, le groupe doit réfléchir aux moyens pour pouvoir avoir des exemples d'activité permettant de les mettre en discussion. Celles-ci peuvent être prises dans l'activité elle-même (un compte rendu, un mail, un courrier ; etc.) ou créées pour le travail du groupe de pairs (notes prises par l'animateur pendant la séquence d'activité ou juste après, éventuellement notes issues d'une observation soit par un tiers neutre, soit par un membre du groupe).

L'animateur aura la charge de soumettre un calendrier prévisionnel, les ordres du jour entre pairs au chef de pôle ou son représentant. Le délai de restitution de ces livrables est de 8 jours ouvrés suivant la séance.

ÉTAPE 2 : La mise en débat d'une question d'activité

Cette étape tient compte à minima des points suivants :

- Il est recommandé de ne mettre en débat que deux ou trois exposés par séance ;
- Plusieurs séances peuvent être consacrées à une même question de métier ;
- Un membre du groupe présente le cas qu'il souhaite soumettre au groupe. Les autres participants :
 1. Posent des questions pour permettre de mieux appréhender la situation et l'activité exposée (il s'agit là de chercher à analyser conjointement la situation en suspendant tout jugement sur la manière de faire qu'a exposée le ou la collègue) ;
 2. Font part de ce qu'ils auraient fait dans une situation comparable, autant que possible en prenant des exemples précis dans leur propre activité.
- Les éventuelles différences constatées sont discutées, argumentées, chacune et chacun essayant de comprendre le point de vue des autres, voire de l'adopter momentanément. L'écoute, le respect et la bienveillance individuelle et collective doivent guider ces temps d'échanges.
- Une fois exposées et débattues chaque étude de cas, les variantes dans la manière de réaliser l'activité font ensuite l'objet d'un arbitrage du groupe : ce qu'il est souhaitable de faire, possible de faire à certaines conditions, ce qu'il faudrait ne plus faire ;

- Plusieurs réunions du groupe peuvent être organisées selon la méthode du co-développement.

ÉTAPE 3 : L'information du chef de pôle ou son représentant

A l'issue de chaque séance, le chef de pôle ou son représentant disposera d'un récapitulatif des questions débattues.

En outre, les comptes rendus sont également l'occasion de transmettre à la hiérarchie les besoins de formation identifiés par le groupe.

A l'issue de chaque période d'exécution du marché, le titulaire réalisera un bilan global écrit et oral des résultats des groupes de paroles ainsi qu'un bilan de leur utilité. La présentation orale se fera auprès de la Direction de la DEETS, du chef de pôle et de son adjointe.

Un bilan pourra également être réalisé en cours d'exécution, à l'initiative du titulaire ou à la demande des participants si dans une optique d'ajustement ils identifient un motif justifiant un bilan intermédiaire.

In fine, l'effet escompté des groupes d'échanges de pratiques entre pairs est d'offrir un espace et des temps d'échanges confrontant, sur une thématique de contrôle de leur choix, les expériences, les obstacles et les leviers.