



Introduction aux pratiques d'intervision avec les volontaires

Compte-rendu de la rencontre du 11 juin 2019,
animée par Ariane Close, formatrice et coordinatrice de volontaires à la PFV.

La pratique en un coup d'œil...

Proposer une intervision aux volontaires, c'est leur donner l'occasion de réfléchir à leurs pratiques, aux situations difficiles rencontrées, aux émotions que cela suscite en eux... pour être plus à l'aise dans leurs missions, améliorer les pratiques, identifier d'autres pistes d'action.

Ses forces : offrir un soutien continu adapté aux difficultés rencontrées par les bénévoles sur le terrain, favoriser l'autonomie des volontaires.

Sa principale difficulté : mobiliser les volontaires pour une activité en-dehors de leurs tâches habituelles

Les clés du succès : un facilitateur à l'aise avec l'animation de groupe et l'accueil des émotions, des objectifs précis (en réponses aux besoins de l'organisation et des volontaires), un cadre clair de fonctionnement.

Ce compte-rendu vous propose une introduction à ce que peut être l'intervision avec les volontaires en action sociale. Loin d'être exhaustif, il aurait le mérite d'être enrichi d'outils concrets et d'exemples supplémentaires. Si vous souhaitez en partager : contactez-nous à volontarias@levolontariat.be

Intervision avec les volontaires : de quoi parle-t-on ?

Tentative de définition

Intervision, supervision individuelle ou collective, groupe de parole... Il existe une terminologie assez luxuriante en matière de travail sur les pratiques de terrain. Or, les « théoriciens » n'avancent pas toujours les mêmes définitions. Quel que soit le mot que vous employez, **l'essentiel est d'être clair sur ce que vous faites, pourquoi, avec qui et comment.**

Selon Wikipédia, l'intervision, c'est « un dispositif particulier de rencontres **entre pairs (...)** afin qu'ils échangent leurs expériences, **qu'ils réfléchissent collectivement sur leurs conduites (...)**, au travers d'une mise en commun de la pratique d'un des membres du groupe, voire de ses difficultés à faire face à des situations complexes ou à des résultats insatisfaisants dans l'accomplissement de ses missions ».

Voici les éléments qui nous ont semblé important pour définir la pratique d'intervision avec les volontaires :

*Donner l'occasion aux volontaires **d'exprimer et d'identifier leurs difficultés.** De déposer son ressenti, ses émotions, son vécu.*

*Amener le volontaire à avoir **une analyse réflexive sur lui-même** (ce qu'il a vécu, ses émotions), **sur sa pratique de volontaire** (ses actions et réactions) **ou sur une thématique en lien avec sa pratique.***

*C'est l'opportunité d'entendre **d'autres possibilités** au travers l'échange de points de vue et d'expériences avec les autres volontaires. C'est imaginer d'autres solutions possibles à une situation difficile.*

Chaque volontaire peut apporter des réponses aux autres. Le but du facilitateur est de faire émerger cela. L'intervision s'appuie donc sur les ressources des personnes présentes et vise l'autonomie des volontaires.

*Pour le coordinateur de volontaire, c'est l'occasion d'entendre **ce qui se passe sur le terrain.***

Les éléments clés

Pour mettre en place une intervion, il faut identifier en amont :

- Les **objectifs** poursuivis : il s'agit d'y répondre spécifiquement pour son organisation. Pourquoi notre organisation souhaite-elle mettre en place une intervion ? Que cherche-t-elle à produire/réaliser/atteindre avec cet outil ? A quoi vont servir ces échanges ? Pourquoi nos volontaires sont-ils demandeurs ou seraient-ils intéressés de venir ? Auxquels de leurs besoins cet outil peut-il répondre ?
- Les **acteurs** de l'intervion et leur rôle : l'organisation en tant que commanditaire, le facilitateur (interne/externe), les participants (volontaires et/ou salariés) et le coordinateur de volontaires.
- Le **cadre** : le lieu, l'horaire et la durée, le choix des contenus, les conditions de participation, les limites, les règles de vie du groupe...
L'organisation, les volontaires et le facilitateur vont contribuer à construire ce cadre. Co-construire le cadre avec les volontaires le rendra plus adéquat à leurs besoins et il sera peut-être plus facile à respecter ensuite.
- Les **choix méthodologiques** (en fonction des éléments précités) : la co-construction entre participants, la discussion en cercle, la situation problématique, la méthode Doucet, ... (cf. tableau avec des exemples de pratiques d'intervion).

Objectifs

Acteurs

Cadre

Méthode

Chaque élément est déterminé en fonction des éléments précités. Par exemple, en fonction de l'objectif poursuivi, il y aura un intérêt (ou non) à recourir à un facilitateur externe. L'horaire ou les modalités de participation varieront en fonction des personnes conviées. En fonction de l'objectif et du contenu déterminés, la méthodologie employée sera orientée vers l'expression des émotions, la résolution de problèmes, ou la discussion thématique. Etc.

L'expérience de terrain

Témoignage de Raphaëlle David, Centre de Prévention du Suicide

Contexte

Le Centre de Prévention du Suicide propose une écoute téléphonique, gratuite et accessible 24h/24 aux personnes en crise suicidaire et/ou à leur entourage. Anonyme et confidentielle, l'écoute téléphonique au Centre de Prévention du Suicide est assurée par des bénévoles qui se relayent pour accueillir les milliers d'appels reçus chaque année. Une équipe de professionnels accompagne et soutient les écoutants bénévoles pendant toute la durée de leur implication sur la ligne d'écoute. Ces professionnels sont tous des psychologues salariés au Centre et assument les fonctions de formateurs et de superviseurs des bénévoles.

La supervision, qui pourrait aussi s'appeler « intervision supervisée », prend place une fois par mois durant toute la durée de l'engagement. Elle fait suite à une formation initiale de deux mois et s'inscrit dans le cadre d'un suivi plus large qui comprend en outre des supervisions individuelles et de la co-écoute.

Objectifs

L'objectif de la supervision est double. Elle vise à permettre aux bénévoles de partager entre eux et avec les formateurs leurs expériences sur la ligne d'écoute. Elle permet également aux formateurs de veiller à la qualité de l'écoute sur la ligne. En effet, malgré la formation initiale et le cadre proposé, les « réflexes » ou le « naturel » peuvent revenir au galop. La qualité d'écoute peut s'en trouver affectée.

La supervision répond aussi à un besoin des volontaires : le besoin de partager ce qu'ils vivent sur la ligne d'écoute, d'en parler à d'autres. C'est aussi l'occasion de rencontrer les autres bénévoles, car ce volontariat est parfois solitaire. C'est aussi un moment de partage entre les anciens et les nouveaux : les anciens apportent leur expérience, ils font découvrir la force de l'écoute active aux nouveaux et les nouveaux apportent leur regard neuf.

Pour l'équipe, c'est l'occasion de rester au courant des réalités de la ligne, des difficultés rencontrées et des sorties de cadre éventuelles. Pour faire vivre le volontariat et proposer un accompagnement adéquat aux volontaires, il faut savoir ce qu'ils vivent et continuer à les outiller face à la multitude des situations qu'ils rencontrent.

Les thèmes abordés en supervision nécessitent parfois un suivi de la part des formateurs (par exemple en cas d'appels abusifs qui mettent à mal les bénévoles). Les formateurs préviennent alors les bénévoles qu'un suivi va être donné à leurs griefs et qu'ils seront informés des mesures éventuelles prises par le Centre le plus tôt possible. Ces nouvelles leur sont généralement communiquées par email ou lors d'une séance d'information collective.

Modalités de mise en œuvre

- La supervision collective comme **exigence** à l'égard du bénévole : c'est annoncé d'emblée lors de la première séance d'information et cela s'inscrit dans le contexte d'un engagement qui dépasse les tâches confiées au bénévole (formation initiale, nombre d'heures min. par mois à effectuer pour garantir une présence continue sur la ligne d'écoute, durée d'engagement d'au moins un an en raison du poids de la formation initiale, ...).

- En terme de retours sur les pratiques, le Centre de Prévention du Suicide a mis au point **plusieurs formules d'accompagnement** : une **supervision** collective (participation demandée min. **1x/mois**), une supervision individuelle (peut remplacer l'intervision, doit au moins avoir lieu 1x/trimestre), et la co-écoute. Dans ce dernier cas, un formateur vient écouter pendant 2h les appels reçus par un bénévole et en discutent ensuite ensemble. C'est l'occasion de faire un feed-back au bénévole là où c'est nécessaire : renforcement des points forts, échanges sur les difficultés, rappel des « guidelines » de l'écoute active...
- 2 formules pour les supervisions collectives : **groupe ouvert et groupe fermé**.
- Durée de la supervision collective : **2h**.
- En termes de dynamique d'échanges, ce sont les réponses apportées par les volontaires aux volontaires qui sont privilégiées. Il arrive parfois que le facilitateur doive repositionner le cadre de la rencontre/du volontariat et ré-outiller là où quelque chose fait défaut.
- Le **facilitateur est interne** à l'équipe.
- S'assurer de la **participation des volontaires** : le secrétariat veille à ce que chacun s'inscrive et participe aux rencontres. Dans le cas contraire, une personne de l'équipe va contacter le volontaire, dans le but de voir ce qui coince ou de simplement lui rappeler de s'inscrire. Ces exigences peuvent être assouplies en fonction des cas mais il y aura au moins un suivi.

Les groupes ouverts

Au centre d'écoute, les volontaires ont accès à des cartons reprenant les futures dates d'intervision : 2 à 3 dates sont proposées chaque mois, entre 12h et 14h et entre 20h et 22h. Chacun s'inscrit en fonction de ses disponibilités. L'intervision est confirmée dès 6 inscrits.

Les contenus sont décidés le jour de la rencontre : en fonction du baromètre émotionnel des participants, des questions spécifiques qu'ils amènent ou d'un appel qu'un participant souhaite partager au groupe.

Au niveau du facilitateur, chaque formateur anime des groupes ouverts de supervision avec le style qui lui est propre. En fonction du style de facilitation, il s'y dira ou s'y échangera des contenus différents.

Le point positif de ce fonctionnement est évidemment la grande flexibilité organisationnelle pour les volontaires. Cela convient à des volontaires qui ne peuvent pas toujours prévoir leurs disponibilités à l'avance ou qui ont des enfants à charge. Le point négatif est une certaine redite possible d'une rencontre à l'autre. Un écueil est aussi l'annulation des groupes vides ou peu remplis. Faut-il fixer une date butoir pour s'inscrire ? Proposer des dates plus régulières ?

Les groupes fermés

Deux groupes fermés sont organisés chaque année. Un groupe démarre en septembre et un autre en janvier. Les deux se clôturent au mois de juin. Ils sont proposés à tous les volontaires. Le groupe peut accepter jusqu'à 12 participants sur base d'une formule « premier arrivé, premier servi ». L'horaire est fixe et régulier : par exemple, chaque premier mardi du mois, de 20h à 22h. Les participants s'engagent à venir à toutes les rencontres. Chaque groupe est supervisé par la même personne.

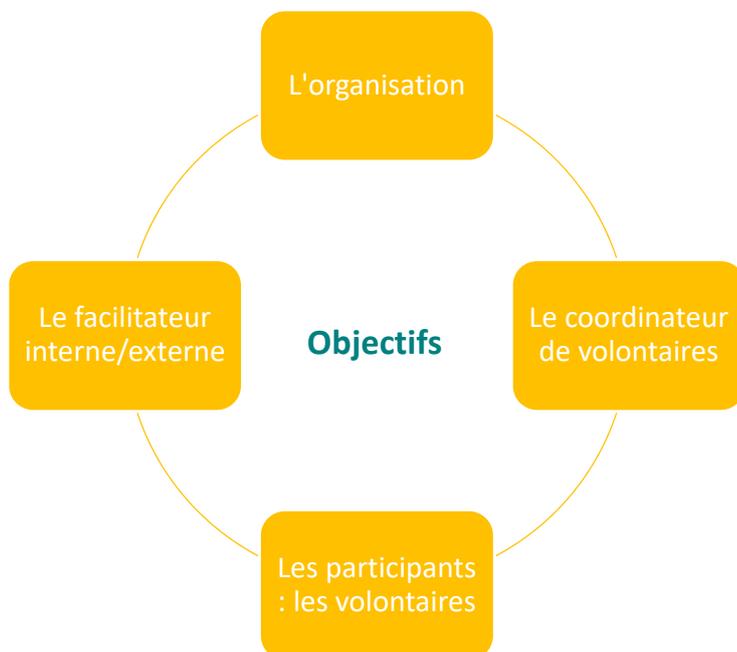
Les sujets sont généralement choisis lors de la première rencontre à partir d'un tour d'horizons des besoins et attentes des volontaires : par exemple, les appels des habitués, les tentatives en cours, l'euthanasie... Le formateur garde une flexibilité au niveau des sujets pour pouvoir s'adapter aux réalités de la ligne.

Le point positif avec ce fonctionnement est d'éviter les répétitions. Le point négatif est la difficulté de s'engager pour un an dans un tel groupe. Faut-il envisager des groupes fermés sur une période plus courte ? Un autre écueil de ce fonctionnement est le fait que ces bénévoles ne rencontrent plus les bénévoles des autres groupes. Faut-il prévoir des rencontres intergroupes pour un partage collectif du travail mené ?

Construire l'intervision des volontaires

Les objectifs et les acteurs

Quel portée, intérêt ou sens aurait une intervion pour chacune des parties concernées ?



Exemples **d'objectifs** : permettre aux volontaires de prendre du recul et d'identifier d'autres pistes pour faire face aux situations difficiles, capitaliser sur les expériences des volontaires pour éviter que des situations problématiques ne se reproduisent, valoriser l'expérience acquise par les anciens volontaires pour les partager aux nouveaux, avoir un baromètre de l'expérience vécue par les volontaires et identifier leurs besoins, veiller au bien-être des volontaires...

L'organisation : généralement, c'est elle qui va fixer les objectifs (même si elle tiendra compte des autres acteurs pour ce faire), elle clarifie aussi la demande auprès du facilitateur, elle décide des modalités financières/matérielles... Mais elle pourrait aussi avoir un regard sur le contenu : a-t-elle des limites à imposer aux contenus des échanges, un cadre particulier à faire respecter ?

Le coordinateur des volontaires : quelle est sa place, son rôle dans l'intervision (organisation, animation, participation) ? Malgré toute sa bienveillance, il n'est pas un acteur « neutre ».

Les volontaires, en tant que participants : quel serait leur intérêt à participer à une intervion ? Ont-ils identifié un besoin à satisfaire ? Seraient-ils disponibles pour ce type de rencontre ? Qu'est-ce qui les motive dans leur volontariat : comment cette proposition peut-elle rencontrer une partie de leurs motivations ?

Le facilitateur interne : comment sera-t-il perçu par les volontaires ? Son rôle sera-t-il limité à faciliter la parole et l'échange ou devra-t-il aussi rappeler les « règles » de l'institution ?

Le facilitateur externe : devra-t-il faire un rapport à l'organisation ? Comment la confidentialité des échanges sera-t-elle garantie ?

Il est aussi possible de faire appel à des facilitateurs différents en fonction des thématiques soulevées.

L'intervision se fait-elle avec ou sans **les travailleurs salariés** ? Les travailleurs salariés disposent-ils également d'un espace de parole ? Comment vont-ils percevoir l'utilité de l'intervision proposée aux volontaires ? En mélangeant travailleurs et volontaires, on contribue à développer un sentiment de faire équipe ensemble, on s'assure que les savoirs, savoir-faire circulent... En permettant aux volontaires de se retrouver entre eux, cela pourrait faciliter leur liberté d'expression.

Le cadre

Que faut-il mettre dans ce « cadre » d'intervision ? A quoi faut-il penser ?

- Modalités de participation, d'inscription et d'organisation (min. et max. de participants : pour que chacun ait la possibilité de s'exprimer, ne pas dépasser 12 participants)
- Fréquence des rencontres, durée et horaire
- Lieu : salle confortable et accessible, capacité d'accueil suffisante, accueil de qualité (boissons...).
- Règles de vie du groupe en intervion : ce que les participants ont besoin pour partager et s'exprimer en confiance, être à l'aise dans le groupe. Ces règles doivent être établies entre les participants et le facilitateur au départ.
Par exemple : écoute sans jugement, extinction des téléphones, respect des autres, être conscient de son temps de parole, confidentialité des échanges, attitude positive et constructive, liberté de dire ou de se taire, respect des horaires, ...
- Limites et contexte dans lequel s'inscrit l'intervision : ce qui ne pourra pas être dit (respect de la vie privée des bénéficiaires), rôle du volontaire (et ses limites), cadre de l'activité du volontaire (déontologie...). Ces contenus permettent de baliser les échanges.
- Déterminer les contenus : les participants peuvent être conviés à composer le menu de la rencontre (soit en début d'année pour toutes les rencontres à venir, soit en début de rencontre).
- Rôle du facilitateur : accueillir les participants, rappeler l'objectif poursuivi, proposer une méthodologie de travail (recueillir les attentes, définir les étapes de travail, ... cf. ci-dessous), offrir à chacun de s'exprimer, équilibrer le temps de parole, veiller au respect des « règles de vie » du groupe...
Neutralité ?

Deux remarques :

- Le cadre peut-être co-construit en tout ou en partie avec les membres du groupe. Compter au minimum une heure pour cela.
- Il peut être affiché, représenté par des mots-clés ou des visuels durant la rencontre.

Quelques questions soulevées et les pistes explorées lors de nos échanges

- **Comment mobiliser les bénévoles pour des interventions ?**
Cette question rejoint la réflexion sur les objectifs et l'utilité de l'activité pour les bénévoles. En matière de communication, il sera nécessaire d'être transparent là-dessus et être conscient que le mot « intervion » n'est pas suffisamment explicite... Il peut aussi être intéressant de faire régulièrement des feed-back auprès de l'organisation, les salariés et autres volontaires de ce que l'intervion a permis de faire : montrer que c'est productif, que ça fait avancer la réflexion ou évoluer les pratiques.

L'intervision peut être couplée à une autre activité à laquelle les bénévoles sont conviés (réunion d'équipe, moment convivial, ...). Cela permet d'éviter de mobiliser les bénévoles à plusieurs reprises en-dehors de leurs activités habituelles pour l'organisation.

- **Faut-il rendre l'intervision obligatoire ? S'il y a obligation, y-a-t-il sanction ?**

L'obligation n'a de sens que si l'intervision représente un enjeu pour le bien-être des volontaires (volontariat particulièrement difficile) ou pour la qualité de leur action auprès des bénéficiaires. L'obligation et la contrainte ne sont pas utiles s'il s'agit simplement de vouloir s'assurer de la présence des volontaires. Elles peuvent même devenir contre-productives s'ils n'y voient pas d'intérêt.

- **Quel suivi assurer après une intervion ? Les échanges font-ils l'objet d'une note, d'un rapport ? Pourquoi et pour qui ? Que fait-on des demandes ou questions qui émergent durant la rencontre ?**

Il est important d'informer en amont du suivi éventuellement assuré et ensuite d'en donner un feedback (par email, lors des échanges informels...). Parfois, le coordinateur assure un suivi mais oublie d'en informer les volontaires qui peuvent avoir le sentiment que leurs demandes ne sont pas entendues.

Il n'est pas obligatoire d'en faire un rapport mais certaines organisations produisent à la fin de la rencontre un outil qui peut être partagé à l'ensemble des volontaires. Une manière de toucher les absents et de synthétiser les apprentissages de la rencontre. Cela dépend du contenu de la rencontre. Si celle-ci aborde un cas exceptionnel, c'est moins utile.

Les méthodes

Il existe de nombreuses méthodes d'animation d'intervision. Voici quelques suggestions non-exhaustives. Le facilitateur pourra également s'appuyer sur des techniques d'animation de groupe, d'intelligence collective... pour faciliter l'expression, l'implication et la confiance au sein du groupe.

CO = Case Owner = porteur du cas

	Objectifs	Particularités	Facilitateur	Participants
Groupe de paroles	Rôle préventif, apporter un soutien moral	Augmenter la solidarité du groupe	Doit fluidifier la parole, sans tout forcément intellectualiser	Exprimer leur ressenti, leur vécu
Résolution de problème	Résoudre la situation problème du CO	Cas concrets	Arriver à des solutions applicables	Partir avec des solutions applicables
L'analyse de cas	Soumettre un cas (fictif, récurrent) à la discussion pour élargir les pistes de solution, d'action envisagées par le CO	Possibilité de ne pas recourir à un facilitateur en fonction du cas	Proposer différents points de vue d'analyse du cas	Faire des parallèles avec des cas similaires

Les incidents critiques	Traiter un incident récent ayant donné lieu à des émotions fortes	Accueillir les émotions des participants	Maintenir un cadre serein, ne pas laisser un participant ou un groupe de participants devenir une cible	Prendre du recul sur le vécu
Jeu de rôle	Acquérir ou adapter un comportement ou une attitude en s'exerçant comme si les participants étaient sur le terrain	Peut être filmé	Animer la pratique du jeu de rôle et la rendre efficace par rapport au cas du CO	Déjà se connaître pour être à l'aise dans un jeu de rôle
Dialogue socratique	Introspection de groupe sur un thème (souvent très large) prédéfini.	Ne permet pas de trouver directement une solution ou une action	Eclaircir les concepts, analyser	Discuter <i>avec</i> l'autre, pas <i>contre</i>
Intervision positive	Conscientiser les petits changements déjà effectués pour initier de grands changements permanents	Tournée vers le futur et les solutions, valoriser les forces et les ressources du CO	Maintenir la vision positive, recadrer souvent si besoin pour changer les attitudes	Mode coopératif et stimulant
Cas éthique - Méthode Doucet	Traiter des cas problématiques qui sont en lien avec une question éthique (une impasse), qui peut diviser l'équipe sur ce qu'il convient de faire.	Aucune bonne solution au problème --> Envisager toutes les solutions possibles et choisir la moins mauvaise	Amener les participants à identifier les risques et valeurs sous-tendues pour chaque réponse envisagée.	Ecouter les gens avec lesquels nous ne sommes pas d'accord, clarifier la pensée et la décision (passer de l'intuition au rationnel)

Quelques questions soulevées et les pistes explorées lors de nos échanges

- **Que faire des émotions?**

Il est possible que les sujets soulevés suscitent des émotions fortes. En fait, il est même quasi certain qu'elles vont prendre place en intervision puisqu'elle met le focus sur les situations difficiles ou marquantes. Or, les émotions qui touchent le volontaire pourraient avoir un impact sur le bénéficiaire aidé ou éventuellement sur la vie sociale et affective du volontaire. Il est utile d'offrir un espace où venir les déposer et prendre du recul pour permettre au volontaire « *que ça ne devienne pas maladif chez lui* », ou qu'elles aient des conséquences sur le plan personnel.

Le facilitateur doit être en mesure de les accueillir : écouter sans juger. Il peut aider les participants à les nommer. « *Ce que l'autre a fait, quel sentiment cela a provoqué chez toi ?* », « *J'ai l'impression que tu as ressenti... est-ce que je me trompe ?* » Le facilitateur peut aussi aider la personne à identifier ses besoins (« *De quoi aurais-tu besoin pour t'aider dans cette situation ?* », « *Quel besoin n'est pas satisfait dans cette situation ?* ») et ses ressources (« *Que pourrais-tu faire ou entreprendre ?* », « *Qui pourrait t'aider ?* », ...).

Une organisation témoignait : « *On ne travaille pas les émotions des volontaires. On les dépose mais on ne les travaille pas.* »

Il est tout aussi important pour le facilitateur que l'intervision ne soit pas juste un déversoir.

- **Comment passer de l'émotion à l'action ?**

Faire évoluer la discussion sur les faits et ensuite les pratiques : parler de l'action, identifier d'autres pistes pour l'avenir, identifier les enjeux et conséquences potentielles... Il est possible et souhaitable de s'appuyer sur le groupe : « *D'autres ont-ils vécu des situations similaires ? Comment vous êtes-vous*

sentis ? Comment avez-vous réagi ? ». L'expérience des membres du groupe peut aider à prendre du recul et à ré-ouvrir le champ des possibles. L'intervision s'inscrit alors dans une démarche de co-construction entre participants. Certains volontaires ont appris à mettre de la distance ou à se protéger par exemple. Leur expérience peut être utile aux autres.

Le « cadre » de l'activité bénévole (les descriptifs des rôles, l'ensemble de règles et normes qui régissent les activités des bénévoles ou de l'organisation) peut aussi être utile pour appuyer la réflexion. *« Nous travaillons souvent sur le cadre de travail lors des interventions. Par exemple, un bénévole partage son malaise à l'égard d'une demande d'un bénéficiaire à laquelle il n'ose pas dire non... Or la demande en question sort du cadre de la mission du bénévole et elle ressort de la compétence d'un autre acteur. Mais sur le moment, l'urgence du bénéficiaire ou les émotions en jeu font que le bénévole oublie ce cadre. Il a envie naturellement d'être accepté, aimé du bénéficiaire. Or, le cadre lui aurait permis de dire : moi, je voudrais bien le faire, mais malheureusement je ne peux pas... et de relayer la demande auprès des responsables en interne. Les bénévoles se rendent compte de cela en intervention. Cela leur permet de s'en rappeler, de mieux le comprendre aussi. »*

- **Évaluer l'intervision ?**

Si les échanges deviennent creux, si les rencontres se répètent/se ressemblent, si les participants se désinvestissent... Il y a de nombreux signes qui doivent alerter le facilitateur. Même quand tout semble aller bien, il est important de vérifier que l'outil mis en place répond aux objectifs fixés. Les échanges donnent-ils lieu à de nouvelles pistes d'action ? Est-ce que le sentiment d'aisance des volontaires (à l'égard des bénéficiaires, de leurs tâches) évolue positivement ? Est-ce que les volontaires se sentent soutenus par l'organisation ? Font-ils facilement part de leurs difficultés (dans le cas inverse, le risque est qu'ils aillent en parler à l'extérieur de l'organisation) ? Ont-ils une meilleure connaissance ou compréhension de leur action, de leurs limites, de leurs impacts ?

Enfin, pour conclure, rappelons que l'intervision n'est pas le seul outil pour soutenir les volontaires face à leurs difficultés. A titre d'exemple, un bénévole nous disait *« Parfois, je reçois de choses lourdes dans l'accompagnement des enfants. Or, j'ai un devoir de réserve. Je ne peux donc pas toujours en parler. Dans mon organisation, on travaille en duo avec un référent auprès de qui on peut venir en parler. Les familles sont au courant, on le leur explique dès le départ. »* Il y a aussi la possibilité de faire appel à un superviseur à rencontrer individuellement comme le propose le Centre de Prévention du Suicide à ses volontaires.

Ressources complémentaires

- **L'encadrement du stage supervisé**, Louise Villeneuve, Ed. Saint Martin, 1994.
- **[La supervision collective dans le non-marchand](#)**, APEF, septembre 2007. Cette publication évoque les différentes tâches du superviseur et le cadre pour construire une démarche de supervision collective.
- **[Multiples bénéfices de l'analyse de pratiques professionnelles en groupe : quels éléments clés les favorisent ?](#)**, Marc Thiébaud, Revue de l'analyse de pratiques professionnelles, Septembre 2013.
Cf. références bibliographiques en fin d'article.
- **[Le mind mapping et les cartes conceptuelles comme outils-supports d'élaboration et de développement des capacités réflexives collectives](#)**, Stics asbl, 2014.
- **[Fiche méthode : l'analyse de pratique](#)**, Être et grandir, consulté en juin 2019. Cette fiche propose un déroulé type de rencontre.
- **[Supervision](#)**, Stics asbl, www.stics.be, consulté en juin 2019.