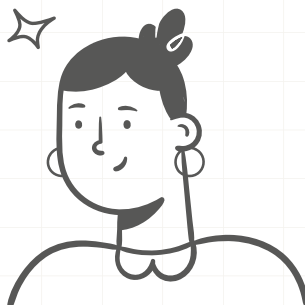
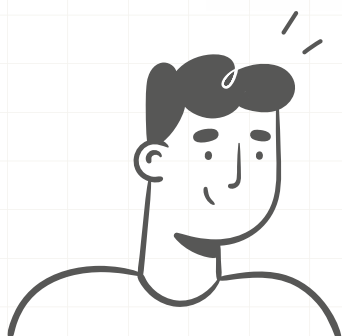


L'intelligence collective chez LNA Santé

- Principes de Coopération et de Management -



Le petit livret



LNA
SANTÉ

Soigner et prendre soin

1 Edito

66 Pourquoi ce livret ?



Parce que nous avons besoin, plus que jamais, toutes et tous, de nous ressourcer autour de valeurs communes.

Quelle que soit notre mission chez LNA Santé, nous devons **nous rappeler avec force ce qui fait notre ADN** : prendre soin des personnes fragiles que nous accompagnons dans nos établissements ou à leur domicile et cela, à chaque étape de leur parcours.

Cet ADN tient d'abord, et avant tout, à l'engagement de chacun et chacune d'entre nous. **Nous sommes une seule et même équipe !** La qualité de nos relations, notre capacité à chercher chaque jour à améliorer notre « jeu collectif », à dépasser ensemble les difficultés, doivent être nos absolues priorités.

Comment y parvenir ensemble ? Nous devons régulièrement nous questionner, avec l'humilité et **l'envie de progresser pour servir encore et toujours mieux notre mission**. Il s'agit d'un cheminement autant individuel que collectif.

C'est pour nous aider que ce livret a été conçu, autour d'expériences vécues par des professionnels de LNA Santé. En détaillant nos 5 principes fondamentaux par des illustrations concrètes, nous sommes invités **à prendre du recul et réinterroger nos pratiques** en tant que collègue, co-équipier, manager.

- ✧ Respecter
- ✧ Donner du sens et servir
- ✧ Jouer collectif
- ✧ Entreprendre
- ✧ S'engager/manager dans la durée

Nous vous proposons de conserver précieusement ce livret, tel un guide qui peut être réouvert autant que nécessaire. Nous vous en souhaitons une très belle lecture, à chaque fois !

Willy Siret
Directeur
Général

Juliette Lefèvre
Directrice des
Ressources Humaines

99

2 Notre raison d'être

Pourquoi l'entreprise existe ?

Au sein de notre entreprise familiale, nous soignons les personnes fragilisées, nous prenons soin d'elles, de leurs proches aidants, des professionnels et de notre environnement, en stimulant la coopération et l'innovation au service des enjeux de santé des territoires.

3 Nos valeurs et nos principes de coopération et de management

LE RESPECT



RESPECTER

LA CONFIANCE



JOUER COLLECTIF

LE SENS DU SERVICE



DONNER DU SENS
& SERVIR

L'ESPRIT D'INITIATIVE



ENTREPRENDRE

L'ENGAGEMENT

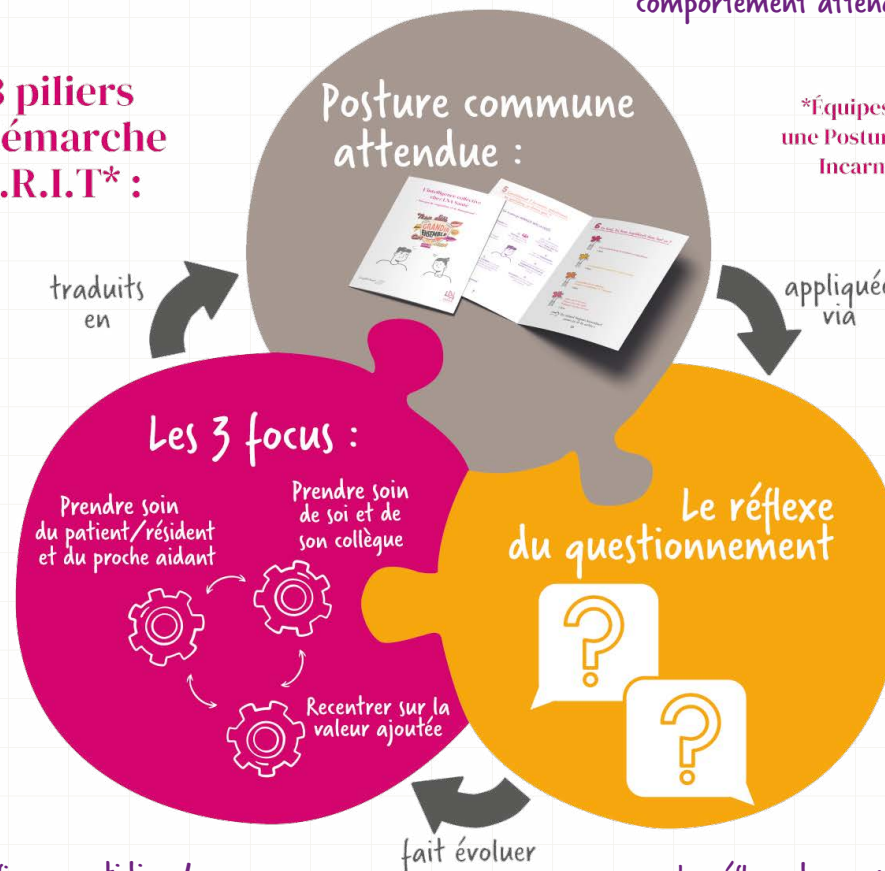


S'ENGAGER / MANAGER
DANS LA DURÉE

3

4 Les 3 piliers de la démarche E.S.P.R.I.T :

Les 3 piliers de la démarche E.S.P.R.I.T* :



La posture commune attendue :

En cohérence avec nos valeurs, elle décrit notre comportement attendu au quotidien.

*Équipes Soudées par une Posture Responsable Incarnée par tous

Les 3 focus :

Les 3 focus sont importants.

Pris individuellement, ils représentent un défi au quotidien !

Il est essentiel de privilégier l'équilibre de ces 3 focus. Les décisions les plus pertinentes sont celles qui impactent positivement les 3.

Le réflexe du questionnement :

Son enjeu est de déterminer, le plus efficacement possible, la ou les action(s) à mener pour atteindre un résultat : résoudre un problème, mettre en oeuvre un changement, une orientation ou une stratégie...
(c'est une habitude vertueuse !)

5 Concrètement ? Au niveau opérationnel, au quotidien, ça donne quoi ?

Sur le principe RESPECTER :

★ Favorise la **qualité** de la relation avec ses collaborateurs / son responsable / ses collègues au quotidien

★ Accueille les positions différentes de ses collaborateurs / son responsable / ses collègues et sait converger vers une **position commune**

★ **Recadre** / Alerte lorsqu'une situation inadéquate est observée : sans jugement mais avec fermeté

★ Ose s'exprimer, **n'a pas peur du conflit**, accepte l'échange contradictoire avec ses collaborateurs / son responsable / ses collègues et le voit comme une opportunité de progresser ensemble

★ Est **focalisé** sur le respect du patient / résident donc du collaborateur / manager / collègue

★ Est capable à la fois de **respecter** l'autre, d'être exigeant avec l'autre et d'être convivial avec l'autre



Caractérise uniquement le manager

Sur le principe JOUER COLLECTIF :

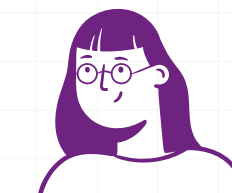
★ Sait qu'il vaut mieux traiter les problèmes plutôt que de les masquer. Cherche à **analyser avec objectivité la réalité**.

★ Injecte **du positif** dans le collectif qu'il **anime** ou auquel il contribue (y compris en réunion)

★ N'est **ni passager clandestin, ni « free rider »** (détaché ou qui regarde les choses de loin en attendant de voir ou d'en tirer profit)

★ **Anime l'équipe**, participe à la vie d'équipe et interagit sur un **mode coopératif** plutôt que sur un mode de compétition entre individus

★ Recherche **les causes** plutôt que le coupable



★ Privilégie **l'intérêt collectif** à l'intérêt individuel

★ **Organise / accueille la contradiction et la complémentarité**, favorise l'avocat du diable (se mettre volontairement en contre-argumentation pour aider à la prise de décision)

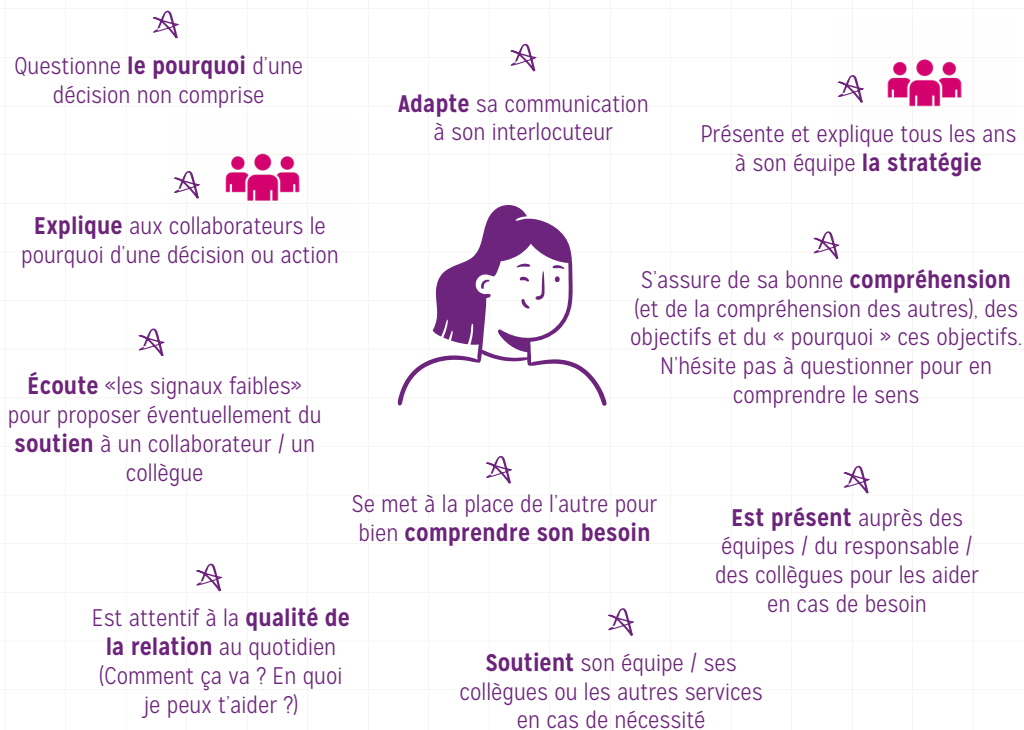
★ Donne **un cap clair** et des règles du jeu au collectif (dont forcément la confiance et le respect)

★ Respecte un processus de **décision** structuré qui intègre la sollicitation des sachants et le partage des critères de décision

★ Anime / Participe régulièrement à un **rituel** d'équipe (au moins hebdo) avec un temps dédié à la vie d'équipe et aux besoins d'aide

5 Concrètement ? Au niveau opérationnel, au quotidien, ça donne quoi ?

Sur le principe de DONNER DU SENS ET SERVIR :



 **Caractérise uniquement le manager**

Sur le principe ENTREPRENDRE :



5 Concrètement ? Au niveau opérationnel, au quotidien, ça donne quoi ?

Sur le principe **S'ENGAGER / MANAGER DANS LA DURÉE** :

☆
Est moteur dans son équipe pour la faire progresser en continu et dans la durée

☆ 
Participe au travail avec son équipe en cas de coup dur

☆
Dit ce dont il a **besoin** (et son équipe) pour atteindre les objectifs (demande d'aide éventuellement)

☆
Participe et fait participer à des projets collectifs

☆
Prend le temps d'intégrer un nouveau collaborateur / collègue (en particulier les valeurs, les principes de management et le fonctionnement des services)

☆
Veille à l'équilibre entre engagement, soutien à l'équipe et **ne pas faire à la place de l'autre**

☆
Tient ses **engagements** et alerte dans le cas contraire

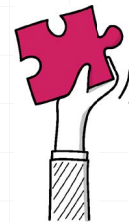
☆
Veille au juste équilibre entre **engagement et charge de travail** afin de s'inscrire dans la durée

☆
Se projette avec son manager / collaborateur lors de l'entretien professionnel



Caractérise uniquement le manager

6 En bref, les bons ingrédients dans tout ça ?



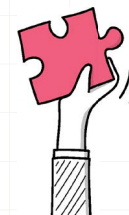
Être conscient de ses limites et s'améliorer
1 dose



Accompagner et chercher à faire grandir
1 dose



**La qualité de la relation :
Écoute -> Confiance -> Exigence**
1 dose



**Aller sur le terrain
Parler avec des faits
Déléguer au bon niveau**
1 dose



En restant toujours bienveillant envers soi et les autres !

7 Application du réflexe du questionnement par un cas concret de management

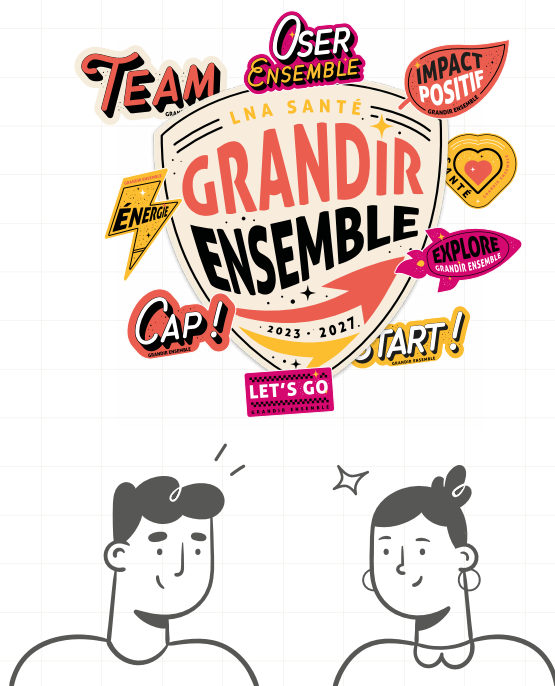


☆ Exemples concrets

8 Pour un objectif final ...

	A quoi ça me fait penser dans mon quotidien ?	Les questions que ça me poste ?	Ce que j'ai envie de changer ?
Respecter			
Jouer collectif			
Donner du sens et servir			
Entreprendre			
S'engager / Manager dans la durée			

Mes notes personnelles



Soigner et prendre soin

