



## Exemple pratique réalisé dans un EHPAD courant 2017

### Mission :

Avant le départ à la retraite de la directrice en place, la direction souhaitait assurer la continuité des actions qu'elle avait mises en route depuis 3 ans, mais aussi renforcer la responsabilité des collaborateurs, la coopération dans et entre les équipes.

### Audit :

Après analyse, OK+ a perçu les besoins comme tels :

- Au niveau de l'organisation : l'enjeu était la performance, la qualité des soins, des services et des relations avec les résidents. L'enjeu était aussi important, pour des raisons de labélisation et de financement, d'avoir des évaluations externes d'un bon niveau
- Au niveau des encadrants :
  - 1<sup>er</sup> cercle : le trinôme (coordinatrice, médecin coordinateur et la directrice)
  - 2<sup>ème</sup> cercle : Responsable des aides-soignantes

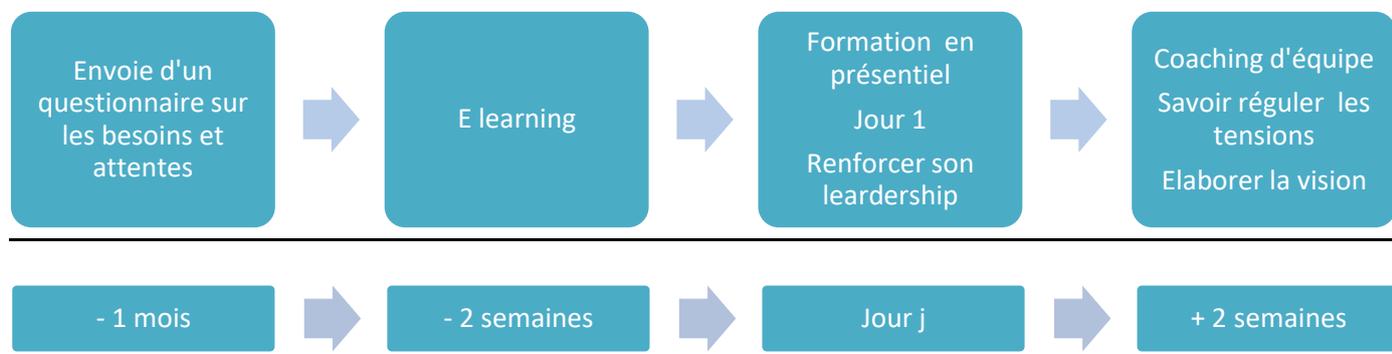
L'enjeu était au niveau de la coopération car l'équipe de direction et d'encadrement avaient un rôle modélisant et un devoir d'exemplarité. L'enjeu était également de définir et porter une vision pour tous, un cap clair.

- Au niveau des collaborateurs :
  - Développer la qualité de vie au travail (avoir des collaborateurs heureux de venir travailler car l'ambiance est agréable)
  - Plus de coopération pour plus d'efficacité et de plaisir
  - Clarifier les devoirs, l'éthique et les bonnes pratiques des personnes en relation directe avec les résidents

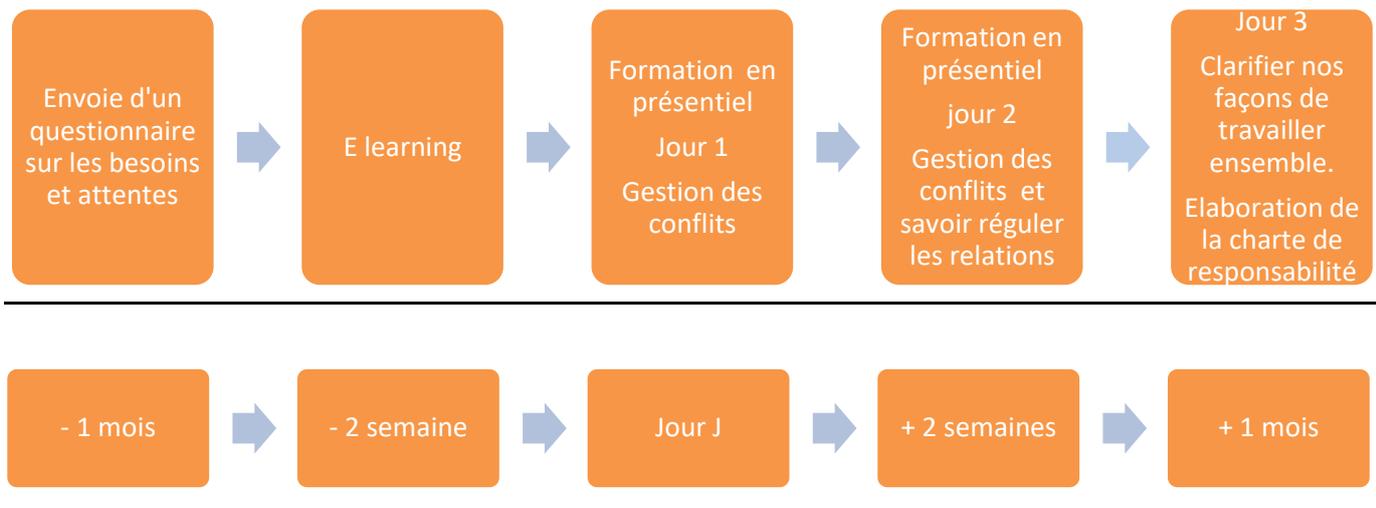
### Proposition finale :

## Chronologie de l'action

### Processus pour le personnel d'encadrement



### Processus pour les collaborateurs Répartition en trois groupes (12 à 15 personnes)



**Une demi-journée est consacrée à la mise en commun des chartes réalisées par les 3 groupes. Un rapporteur sera nommé pour chaque groupe**

## Processus validé pour le personnel d'encadrement

Le but des interventions est:

- d'installer les encadrants dans leur rôle de leader
- développer chez chacun la confiance en soi
- leur apprendre à s'affirmer en tant que leader
- leur faire porter un regard différent sur les situations

1 mois avant:

**Audit: Diagnostic Kalliance ou/et Envoi d'un questionnaire sur besoins et attentes**

2 semaines avant:

**Savoir: Mise à disposition de supports/savoir en *e-learning***

Jour J:

**Formation présentielle sur le leadership**

2 semaines + tard:

**Coaching d'équipe**  
**Savoir réguler les tensions**  
**Élaborer la vision**

## **Processus validé pour les collaborateurs**

Le but des interventions est:

- de faire comprendre aux collaborateurs les mécanismes et causes des conflits
- de leur apprendre à savoir prévenir et gérer conflits et agressivité
- d'améliorer les relations

1 mois avant:

**Audit: Diagnostic Kalliance ou/et Envoi d'un questionnaire sur besoins et attentes**

2 semaines avant:

**Savoir: Mise à disposition de supports en e-learning**

Jour J:

**Formation présentielle sur la gestion des conflits**

2 semaines + tard:

**Gestion des conflits/mise en situation**  
**Savoir réguler les relations**

1 mois + tard:

**Clarifier les façons de travailler ensemble**  
**Élaboration d'une charte de responsabilité**

*Une demi-journée est consacrée à la mise en commun des chartes réalisées par les 3 groupes. Un rapporteur est nommé pour chaque groupe.*

Résultats :

Prestations réalisées dans les temps impartis, avec un réel investissement des encadrants comme du personnel soignant.

Direction et collaborateurs ont jugé la prestation « Très satisfaisante ».

## Annexes

### Le rôle du coach

Le Coach a un rôle essentiel de révélateur des finalités et bénéfices de la régulation pour l'équipe. Il incarne l'équipe tant par sa posture modélisante que par l'explicitation qu'il apporte sur ce qui se passe au cours du processus.

### Distinguer la formation du coaching d'équipe

La différence avec la formation est la suivante. En formation, on apprend des méthodologies que l'on expérimente à travers des jeux de rôle.

Les exercices de régulation qu'OK+ propose sont des actions réelles menées au cœur du groupe pour que celui-ci expérimente, modélise et crée par la suite des espaces de régulation dans la vie de l'équipe.

C'est pour cette raison qu'il est important lors de la constitution des groupes que vous ayez en tête de ne pas hésiter à confronter des personnes qui ont des difficultés relationnelles entre elles ou que les équipes auxquelles elles appartiennent aient des difficultés à collaborer

### L'esprit du cursus de formation

L'ensemble de la formation est centré sur l'individu et son développement. C'est aussi un moment d'échange, de partage, de bienveillance et de plaisir, mais toujours orienté vers l'objectif pédagogique.

### Principes pédagogiques

- Le principe du dispositif proposé est centré sur l'action ; c'est donc 80% de pratique et 20% de théorie. Si derrière une pratique, il y a toujours une théorie, le développement des savoir-faire et savoir-être se fait prioritairement au travers de l'expérimentation et de l'entraînement.
- OK+ s'adaptera sur mesure aux besoins de chaque groupe.
- La pédagogie est bâtie sur le principe de l'énaction. On retient et on s'approprie ce à quoi on a réfléchi, ce qu'on a expérimenté. L'endogène est donc favorisé, et l'exogène limité au juste nécessaire.

