



Comment s'inspirer de Buurtzorg (Pays-Bas) pour transformer nos organisations?

Le secteur de l'aide à domicile recherche un souffle nouveau

Un modèle à bout de souffle ?
(couleur de fond)

- Déficit d'attractivité du métier
- Absentéisme
- Turnover
- Insatisfactions des clients
- Burn out des cadres
- Perte de sens
- Marges faibles ou négatives

Les organisations sont-elles vouées à s'éteindre? et les professionnels poussés vers l'emploi direct ou en mandataire, donc isolés = en danger ?



Illustration : N.Appert dans « Reinventing Organisations » de F.Laloux

Une transition s'amorce vers un
« nouveau paradigme » fondé sur

- L'intelligence collective
- Le Pair à pair
- Le pouvoir d'agir des professionnels de terrain
- L'auto-gouvernance
- La satisfaction de chaque partie prenante

Buurtzorg, Amstelring, ZorgAccent en Hollande, L'Un & l'Autre à Rouen, Vivat à Lille, Alenvi à Paris : c'est possible, viable, et pérenne.

Meilleure valorisation du métier d'aide à domicile

- **Renforcement de la motivation intrinsèque**
- Relations directes avec les bénéficiaires
- Capacité d'initiative et d'auto-adaptation
- Développement de compétences relationnelles et professionnelles

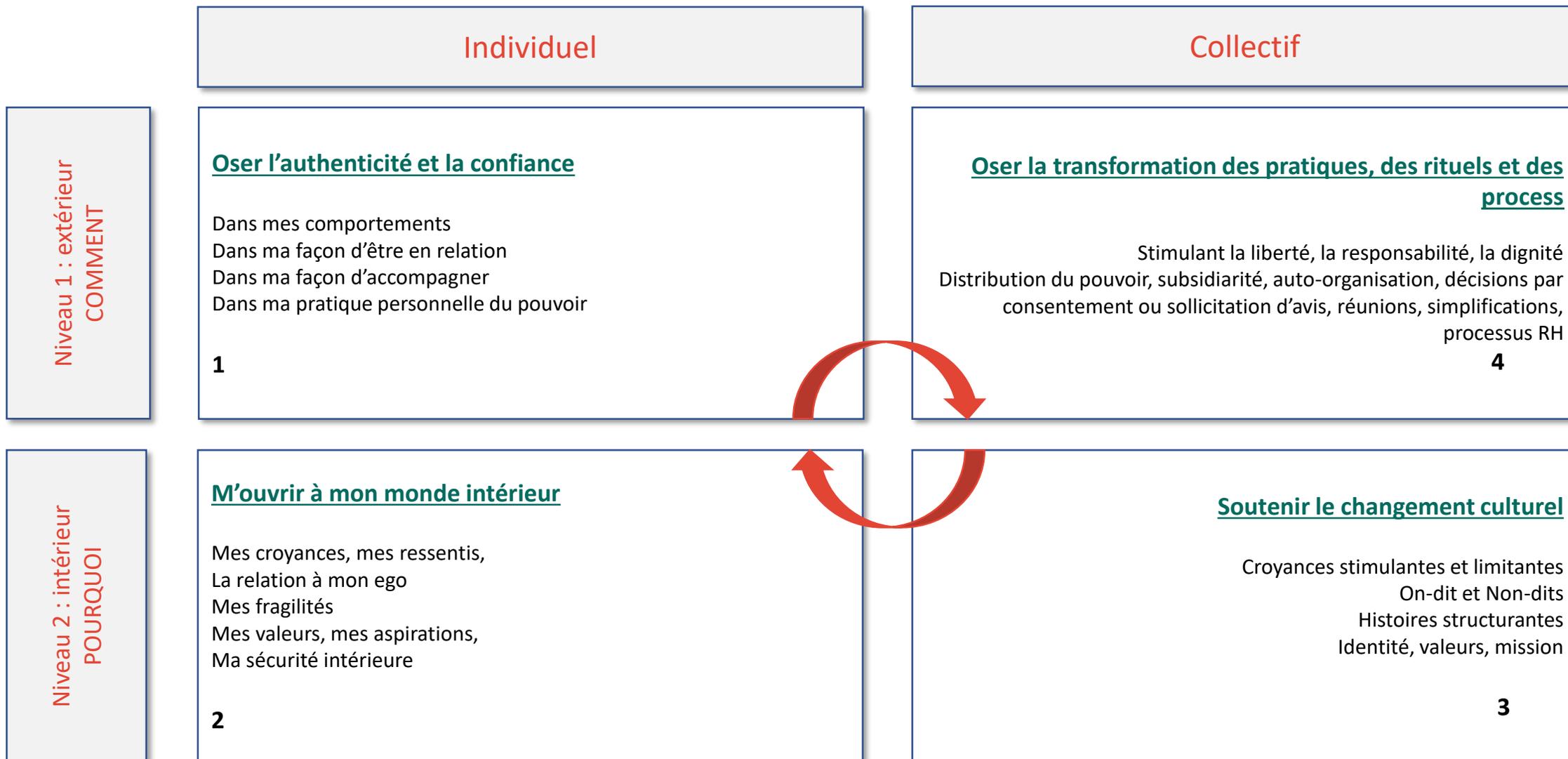
Réduction de la pression « planning »

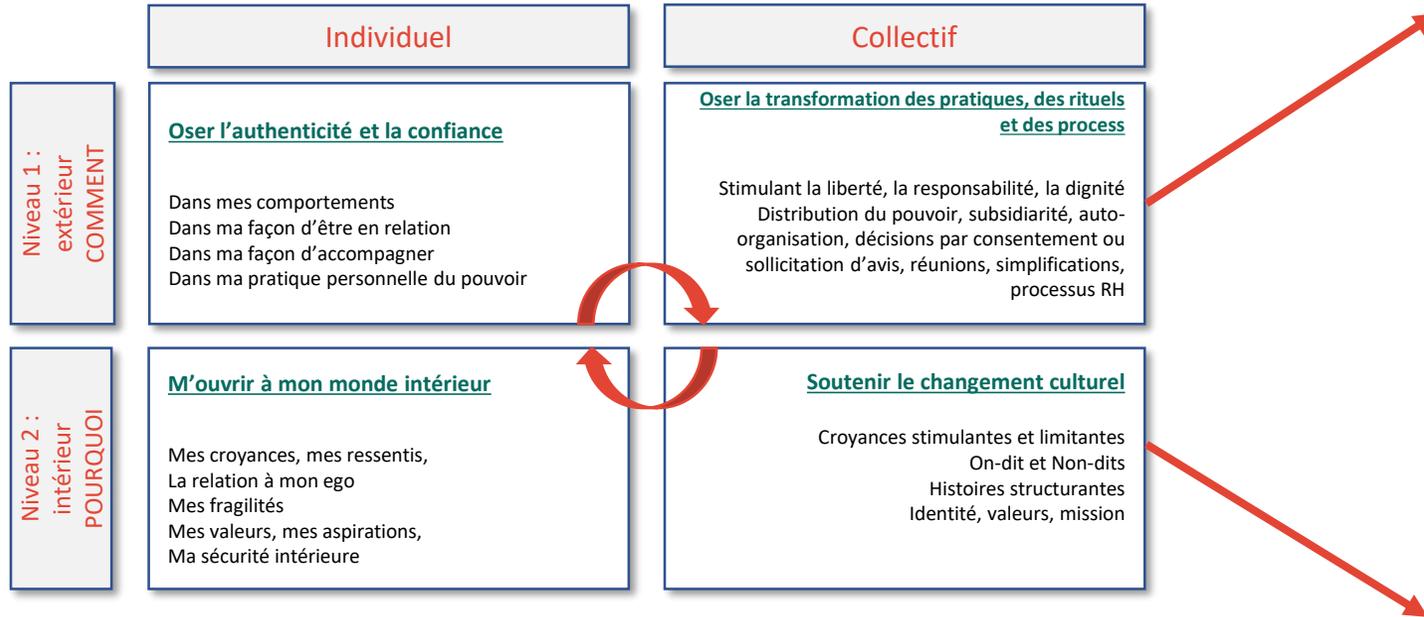
- Les équipes Terrain auto-organisent la majorité des changements de planning => **tarissement des appels à l'astreinte le week-end**
- **Réduction de la fréquence des arrêts de travail** : les professionnels disposent de marges de manœuvre supplémentaires pour l'organisation de leur équilibre vie pro-vie perso

Amélioration des fondamentaux économiques

- **Frais de structures inférieurs à 10%** : le bureau est recentré sur les missions qui ne peuvent réellement pas être assumées par les professionnels de terrain
- **Dynamique de croissance organique** : amélioration de la capacité de recrutement et de fidélisation des professionnels, amélioration de l'expérience-client, meilleure résilience de l'organisation face aux chocs externes

Les 4 territoires de la transformation – Les quadrants de Wilber





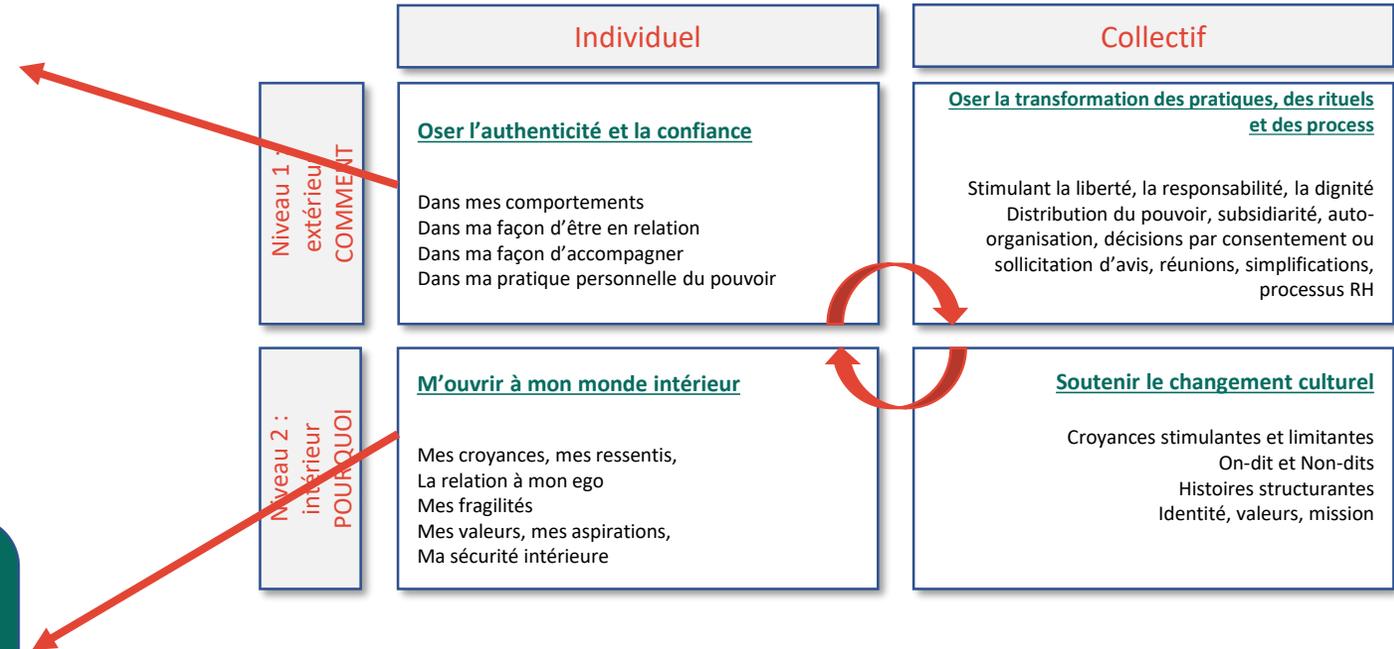
- Définir le cadre et les règles
- Re-orienter le service support
- Définir les secteurs géographiques
- Définir les rôles au sein des équipes terrain
- Apprendre le fonctionnement « orienté-solutions » : réunions, décisions, interactions humaines
- Clarifier les processus clés : entrées et sorties clients, gestion des conflits, recrutements, licenciement
- Etc.

- Identifier nos croyances, et non-dits, et les re-écrire si nécessaire
- Expliciter notre raison d'être collective
- Ecrire notre code de vie : identité, valeurs, principes d'action

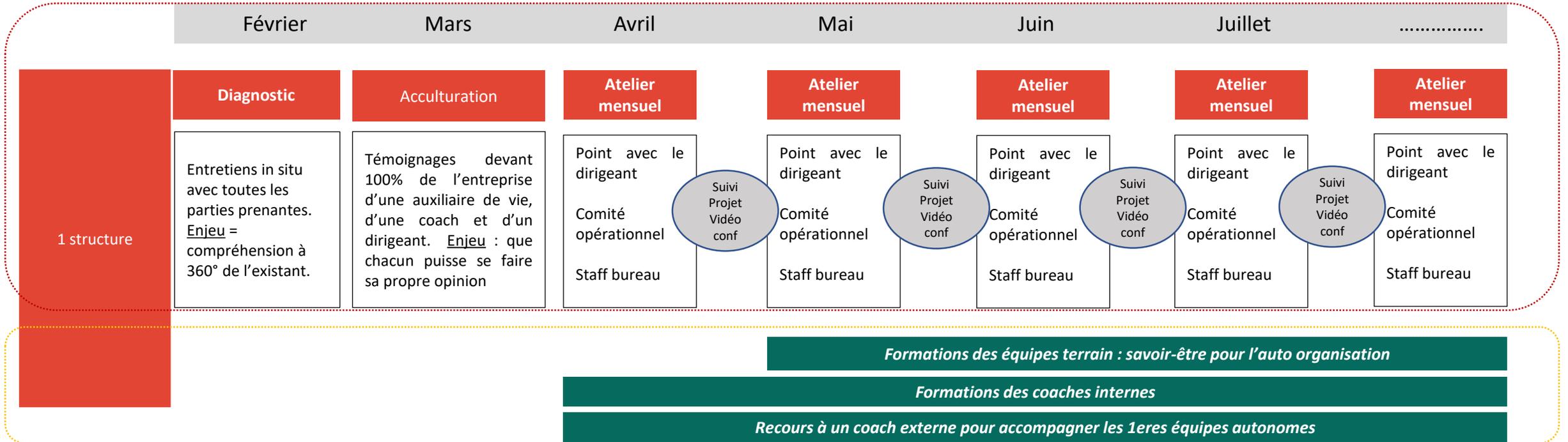
Un effet miroir avec un dirigeant-accompagnant et un espace de partage confidentiel et sécurisé pour

- clarifier son « pourquoi » personnel
- Réfléchir et oser expérimenter
- jalonner la progression
- identifier ensemble les progrès, les zones d'attention
- ajuster le rythme du changement à la réalité vécue

- *Si nécessaire, recours à un coach extérieur. Sur devis.*



Le plan de transformation en intra organisation



Le plan de transformation en inter organisation



Session Inter #1

Connaître et comprendre les structures qui se sont déjà transformées.
2 journées de témoignages, présentations, rencontres, animés par le collectif.
=> Donner à chacun l'opportunité d'adhérer volontairement

1 jour accompagnement dédié pour chaque organisation



Session Inter #2

Ecrire votre vision, vos futurs cadres et règles, jusqu'où aller, et par où commencer.
2 jours d'ateliers, et de co-développement animés par le collectif.
=> Poser les fondations solides de la futures organisation

Deux jours dédiés / organisation.
Co-construire le fonctionnement des équipes, interactions avec le bureau, mettre en place les moyens



Session Inter #3

Partager, apprendre, progresser après les premiers mois en mode « pilote ».
1 journée de retours d'expérience, de co-développement, pour la direction, le staff bureau, les auxiliaires de vie, les coaches équipes, animés par le collectif.

1 jour accompagnement



Session Inter #4

Se projeter, consolider, généraliser.
Fort des 1ers succès, conscient du chemin restant, consolider la transformation long terme
1 journée de de co-développement, pour la direction, le staff bureau, les auxiliaires de vie, les coaches équipes.

1 jour accompagnement