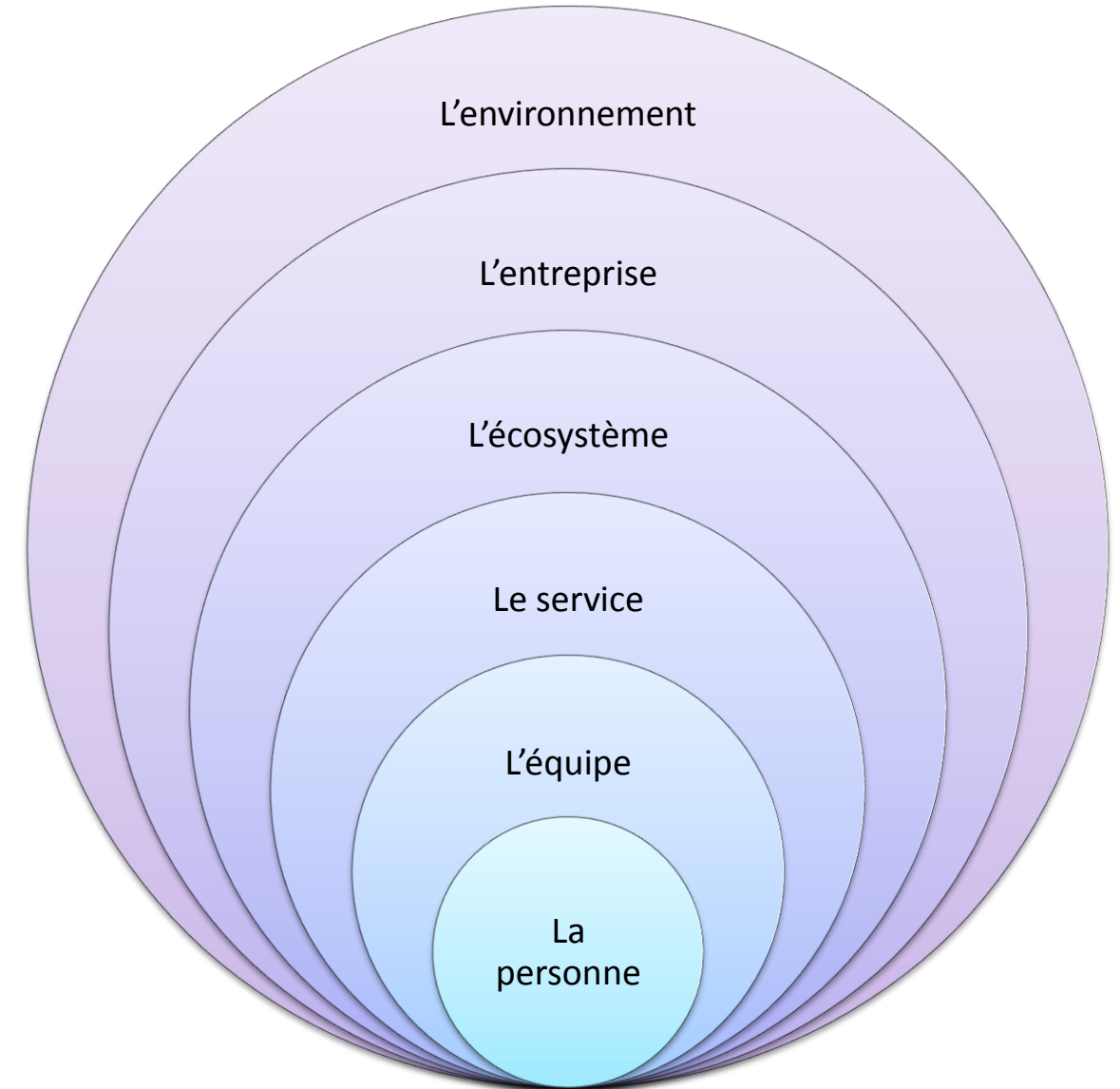


Hôpital 3.0...entre le virtuel et l'augmenté, où est la place du manager coach?
Tour d'horizon des tendances en management

- Vous confronter, de manière apéritive, à quelques tendances managériales « clés » en regard des défis actuels et à venir.



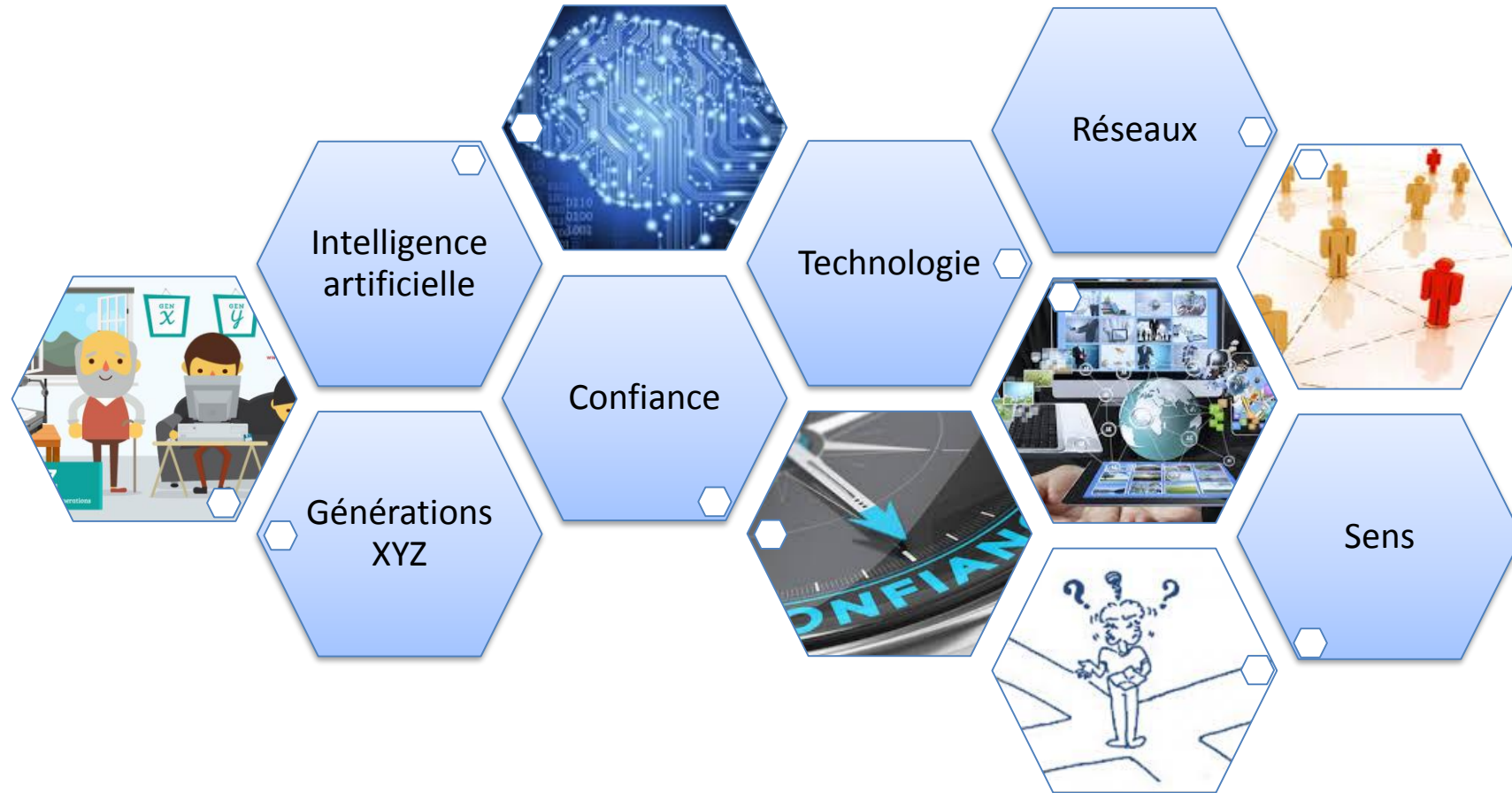
- Position oratoire
 - Tour d’horizon = Regard curieux
 - Vision personnelle concernant
 - des tendances
 - des défis à relever
- Toute ressemblance avec des personnes ou des situations existantes ou ayant existés ne saurait être que fortuite....



- L'ancrage des certitudes
- Les limites du raisonnement
 - S'ouvrir au champ des possibles
- La peur
 - de perdre :
 - le contrôle
 - du pouvoir
 - de faire des erreurs
- Regard des autres

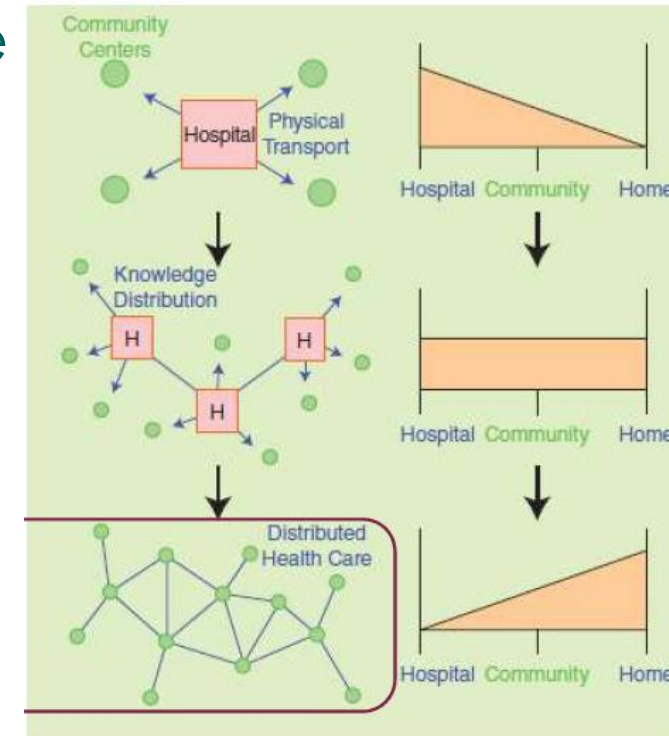


Et si l'avenir m'était conté... Hôpital 3.0



D'autres déterminants pour conter... l'hôpital 3.0

- Socio-démographie & financement des soins de santé
 - Augmentation des personnes âgées
 - Projets structurels
 - Financement à la performance ambigu
 - Diminution de la DMS et du nombre de lits
 - Augmentation de l'activité ambulatoire
 - Soins plus complexes et aigus
 - Soins chroniques
 - ...



Et demain...

quelle sera la réelle accessibilité des soins de santé?

quel sera le rôle/la mission de l'hôpital?

quelle sera la cohérence (Co-Errance) pour le patient et le professionnel de santé dans un hôpital déconstruit?

- Gestion du personnel
 - Pénurie
 - Nouveaux métiers
 - A.R. 78
 - Organisation des soins différente
 - Gestion des compétences
 - Gestion intergénérationnelle
 - Affrontement des modèles de management
 - Hiérarchique v.s. collaboratif



Et demain...

comment inventer collectivement de nouveaux futurs?

comment développer une pratique porteuse de sens dans un monde V.U.C.A?

D'autres déterminants pour conter... l'hôpital 3.0

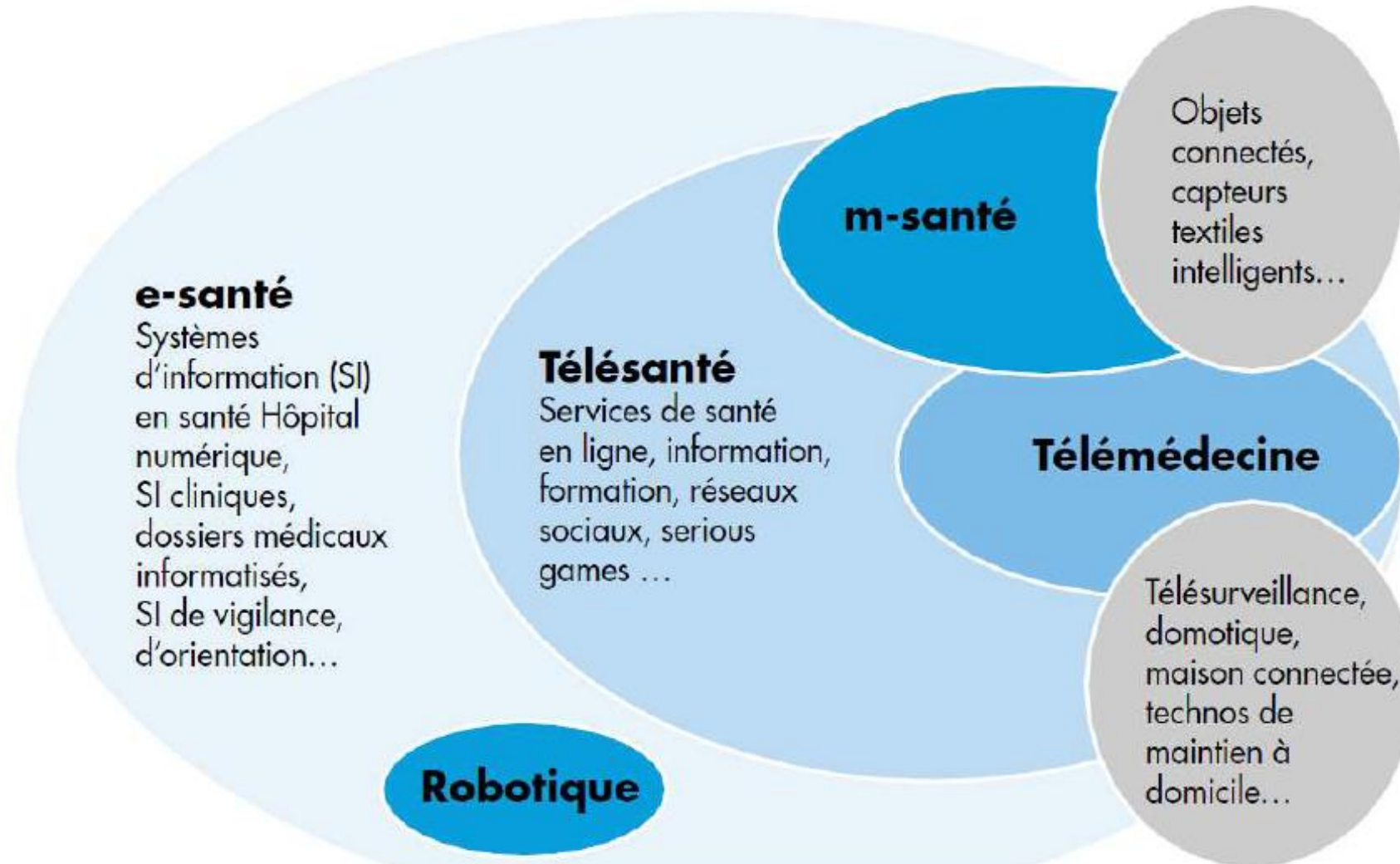
- Qualité et sécurité des soins
 - Démarches qualités
 - Certification et accréditation
- Le patient devient consomm'acteur
- Evolution médicale majeure (&-TIC)



Et demain...

la continuité/complémentarité interdisciplinaire intra et extra hospitalière?
quels seront les leviers pour faire émerger une réelle culture qualité sécurité en regard des pratiques et des contraintes?

D'autres déterminants pour conter... l'hôpital 3.0



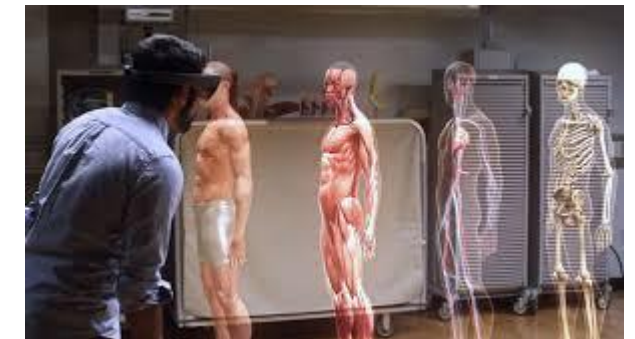
Pour quels usages ?

- Gestion de la douleur
- Revalidation
- Peurs et phobies
- Rééducation cognitive
- Formation
- Simulation v.s. expérimentation
- ...



Quels impacts ?

- Rôles des acteurs de santé dans la relation de soin
- Nouvelles méthodes de travail
- Nouvelles compétences
- Nouveaux métiers
- ...



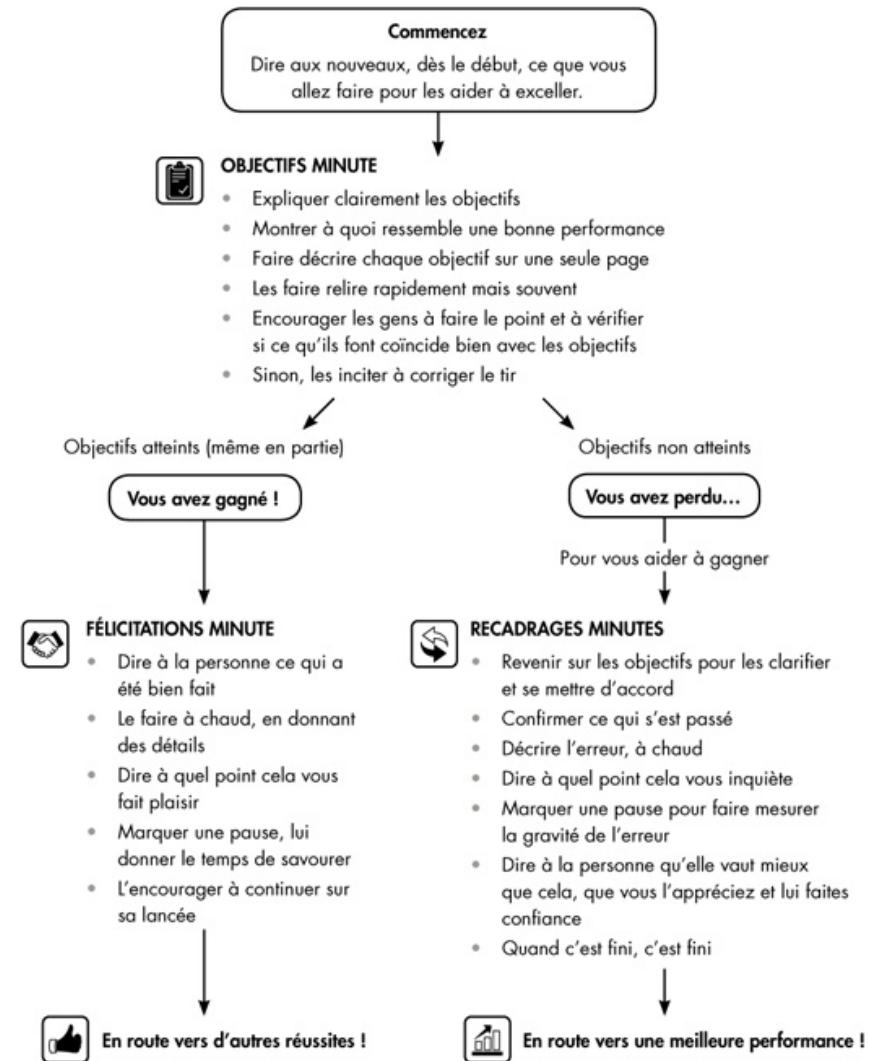
Etes vous d'accord avec cela?

“Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir,
mais de le rendre possible.”

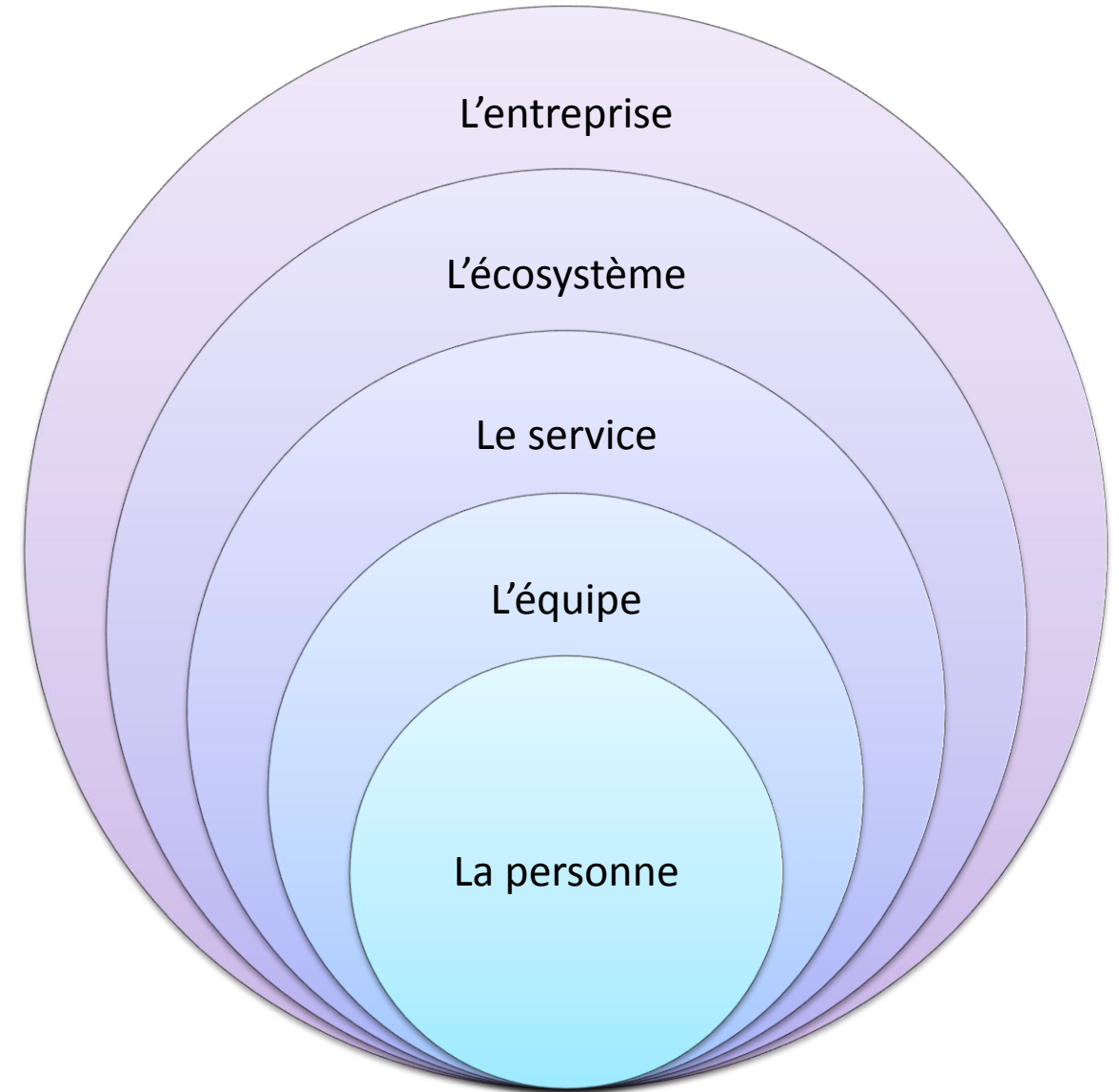
Antoine de Saint-Exupéry

- Intégrer dans sa pratique managériale des éléments de coaching
- Buts:
 - Efficience par l'alignement et le développement
 - Création de valeur
- Comment ?
 - Leadership transactionnel
 - Objectifs
 - Féliciter
 - Recadrer
 - Coaching
 - Ecoute
 - Reformulation
 - Bienveillance
 - Le questionnement / Le silence





- Bien se connaître
 - Et son environnement
 - « Et sa génération »
 - Bien connaître les autres et
 - l'environnement (de fonctionnement)
 - l'écosystème (Valeurs partagées)
 - Leurs « générations »
- ➔ dans lequel ils évoluent



Bien connaître - Différences Individuelles

Les sentiments
Les solutions alternatives



La pratique
Les détails

Les idées nouvelles
Le cadre général

Les faits
La logique

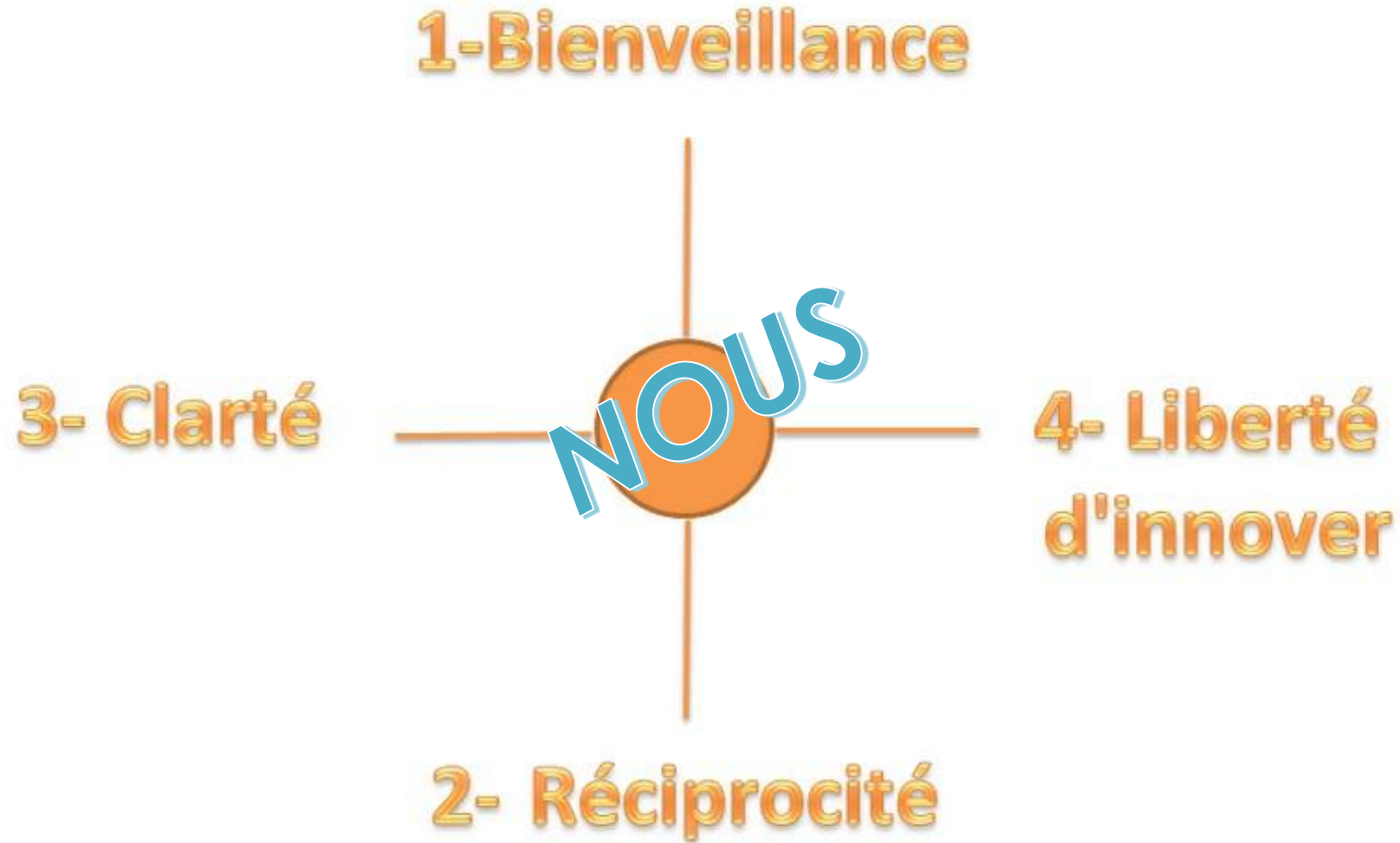
Bien connaître, c'est être bienveillant?

- Manager coach
- Regard positif sur le collaborateur
- Un souci de l'intérêt général
- Une cohérence
 - Intelligence relationnelle → Intelligence collective
- Ce n'est pas du sauvetage
- Doit s'inscrire dans une réelle stratégie
 - Enraciner dans l'ADN
 - Faire vivre et donner sens



Quelles compétences mobiliser pour être bienveillant ?

- Savoir écouter
- Donner du sens au travail de chaque collaborateur
- Veiller au bien-être des individus
- Développer le mieux-vivre ensemble
- Valoriser l'expression et reconnaître le droit à l'erreur
- Penser « équipe » avant tout et privilégier la coopération
- S'évertuer à rester positif (leadership positif ?)
- Instaurer le respect par l'exemple
- « Mouiller sa chemise »
- Savoir gérer la solitude du pouvoir
- Pratiquer l'authenticité, la congruence
- Développer son humour



2015

- Résolution de problèmes complexes
- Esprit d'équipe
- Management
- Esprit critique
- Négociation
- Contrôle qualité
- Sens du service
- Jugement et prise de décision
- Écoute active et attention
- Créativité

2020

- Résolution de problèmes complexes
- *Esprit critique*
- *Créativité/innovation*
- *People Management*
- *Coordination avec les autres*
- *Intelligence émotionnelle et soft skills*
- Jugement et prise de décision
- *Orientation service*
- Négociation
- *Flexibilité cognitive*

S'adapter, accompagner pour ...?

- Devenir un C@dre du prendre soin
 - Une dynamique porteuse de sens
 - Un développement de l'intelligence collective
 - L'ancrage d'une conscience de leadership
 - L'accompagnement du changement
 - La création et l'innovation...



Devenir un c@dre charismatique : un enjeu?

- Déterminants
 - La présence
 - Le pouvoir
 - La chaleur humaine
- Styles
 - Charisme focalisé
 - Charisme visionnaire
 - Charisme bienveillant
 - Charisme dominant

VOTRE ÉQUIPE
SE PLAINT DE
VOTRE ABSENCE
TOTALE DE
COMMUNICATION !

QUELLE ÉQUIPE ?



Manager coach, bienveillant et charismatique... Quels rôles?

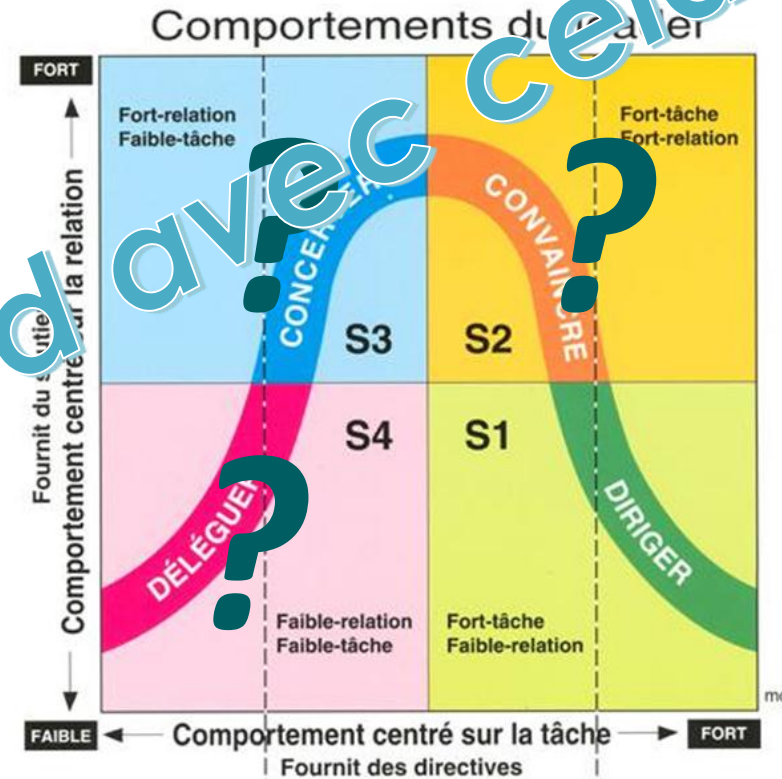
- *Quels sont les rôles du manager ?*

- Rôles du manager

- Coach
- Innovateur
- Médiateur
- Producteur
- Dirigeant
- Coordinateur
- Contrôleur
- Facilitateur

- Leadership adaptatif ...

LEADERSHIP SITUATIONNEL^{md}



Maturité du collaborateur

FORT	Compétent et disposé ou confiant	Compétent mais non-disposé ou insécurisé	Non-compétent mais disposé ou confiant	Non-compétent et non-disposé ou insécurisé	FAIBLE
	M4	M3	M2	M1	
	Le collaborateur dirige		Le leader dirige		

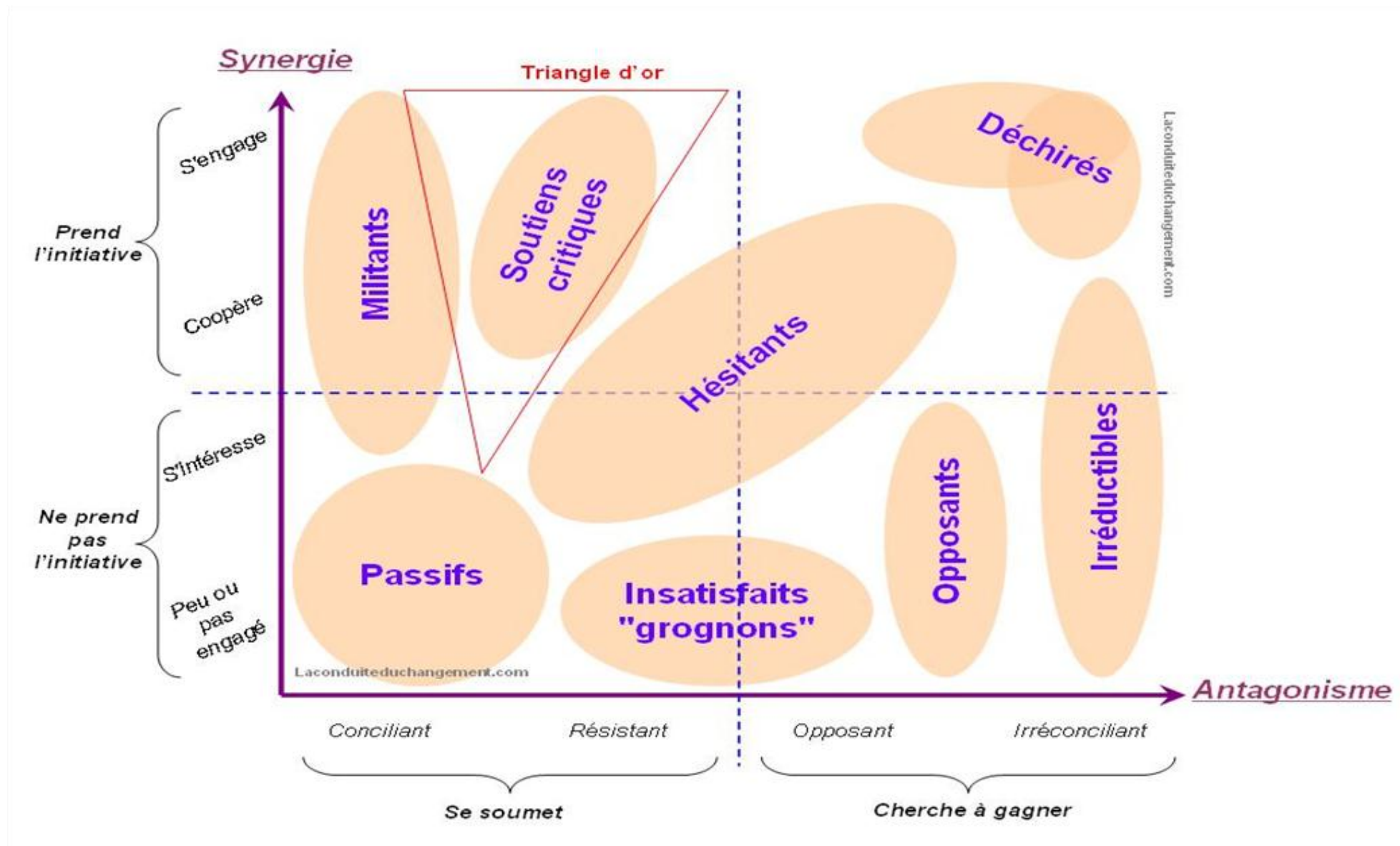
- Management horizontal
 - Management Collaboratif
 - La confiance
 - Engagement et responsabilisation
 - Le plaisir et le bien-être
 - L'agilité et la liberté
 - La gestion des compétences

De l'équipe au partage de compétences

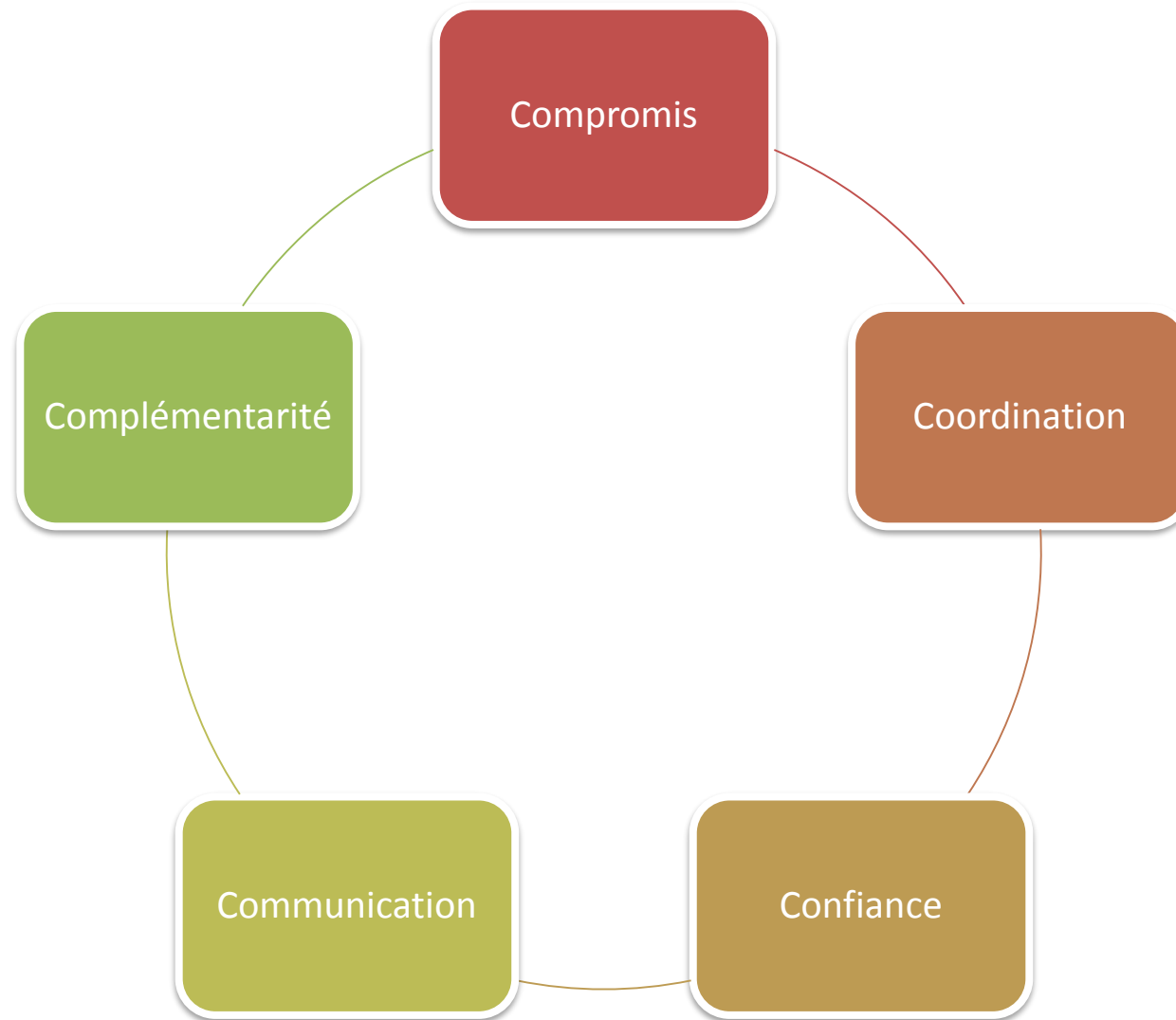
- Gérer les compétences individuelles
- Entretien de fonctionnement
 - Feed-back structuré entre les échéances officielles
 - Doit-être enraciné dans l'ADN
- Emergence d'une dynamique d'intelligence collective
 - Co-initier
 - Co-développer
 - Co-construire
 - Co-responsabiliser
 - Co-...
 - ...
- Gestion du changement
 - Mobilisation des différences individuelles



Mobilisation des différences Individuelles



- Renouveler régulièrement ses méthodes de travail
- Projeter son équipe vers l'avenir
- Oser faire des changements
- Accorder le droit à l'erreur
- Encourager l'autonomie
- Etre réellement à l'écoute de ses collaborateurs
- Accepter de se remettre en question
- Jouer au maximum la carte de la transparence
- Féliciter et faire preuve de reconnaissance



De l'équipe au service...Intégrer les partenaires

- Dans le respect et le partage des valeurs
- Communication non violente
 - Je l'ai écouté mais il n'a rien voulu entendre...

Frustration →

Compétition →

Relations conflictuelles → → CNV →

Rapport de forces →

→ Expression des besoins

→ Coopération

→ Renforcement des relations professionnelles

→ Relations sincères

ET JE SUIS
OBLIGÉ DE
COLLABORER
AVEC TOI,
CONNARD ?

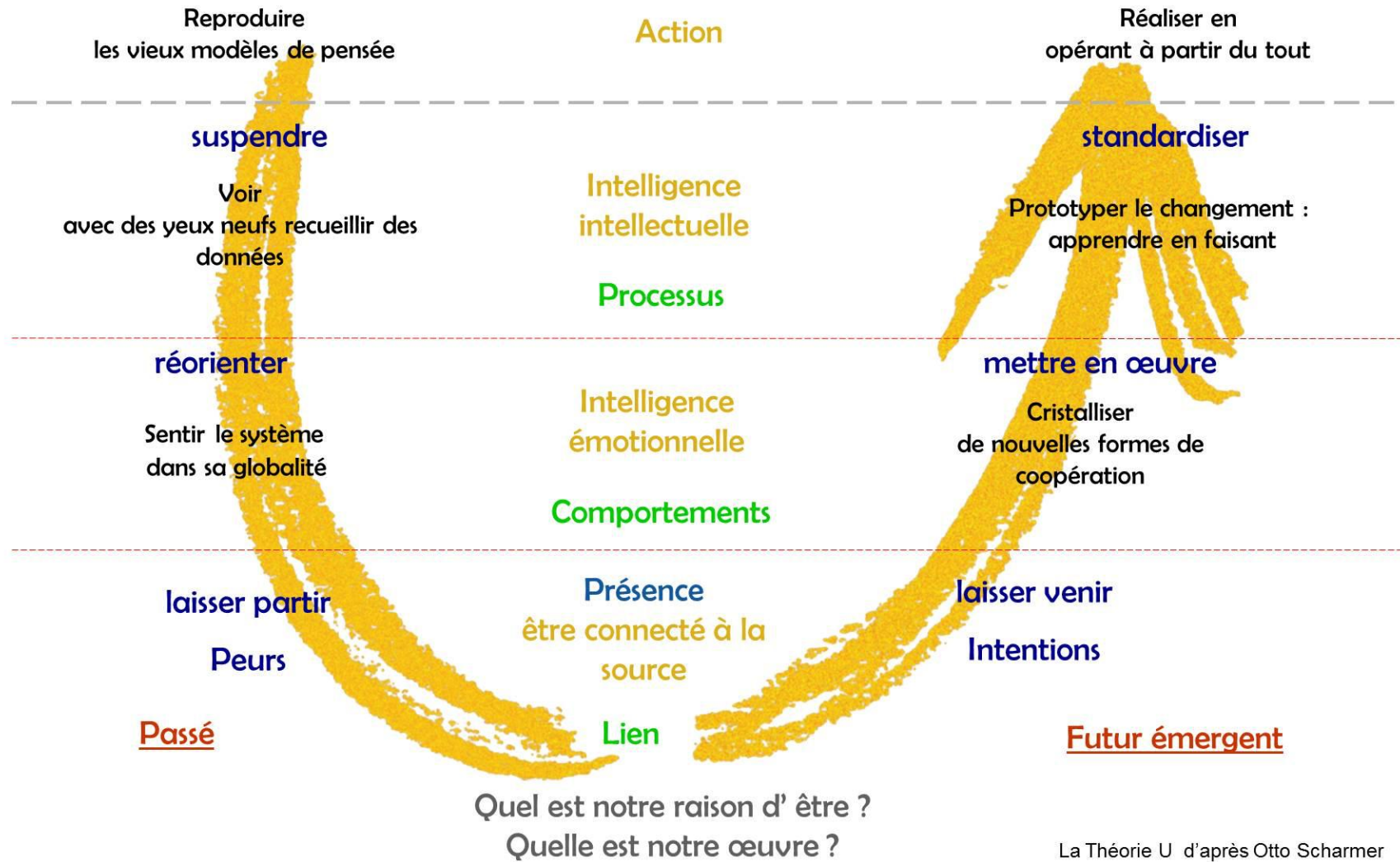


ABSOLUMENT,
DUCON.



CHÉREAU

Intégrer les partenaires pour de nouveaux futurs

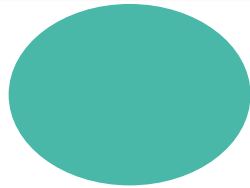


Performance de l'entreprise



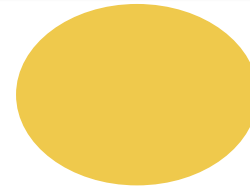
Intelligence

Collective



Management

- Sens/Cohérence
- Respect/Confiance
- Exemplarité/Équité
- Droit à l'initiative
- Apprentissage par l'erreur
- Exigence/Respect des règles
- Autonomie/Responsabilité
- Encouragement à l'innovation
- Valorisation des succès
- Coach



Culture

- Ré-enracinement
- Réactualisation des fondamentaux de l'ADN
- Adaptabilité/Flexibilité
- Partage de l'avoir et du savoir
- Transparence/Loyauté
- Envie/Plaisir/Passion
- Bien-être au travail
- Convivialité
- Respect du temps nécessaire
- Communication bienveillante



Organisation

- Structure aplatée
- Décloisonnement
- Complicité entre les personnes et les services
- Liberté d'action
- Autocontrôle
- Priorité absolue au client
- Respect total du collaborateur
- Chasse aux irritants
- Subsidiarité

- Sujets variés
- Densité des sujets mais ... reflet partiel
 - Pleine conscience
 - Neurosciences
 - Influences numériques
 - L'entreprise apprenante
 - Combinaison
 - De l'ancien
 - Du nouveau
 - Des futurs émergents
- Surfer sur la vague mais garder une vision / direction forte



Conclusion 2/2

- Cela peut rester des mots sur des slides...
- La seule différence se situe dans ce que vous voulez en faire
- Ivresse de la curiosité avant la nausée du trop plein d'informations
 - Rêvez,
 - osez,
 - travaillez,
- n'abandonnez jamais





Merci pour
votre attention

A.S.B.L. Santé & Prévoyance
Clinique Saint-Luc Bouge
N° entreprise : BE 0407.961.214

Rue Saint-Luc, 8 – 5004 Bouge
Tél. : +32 81 20 91 11
Fax : +32 81 20 91 98