

# CHARTE MANAGÉRIALE

**OSER ÊTRE RÉSONANCE,**  
une force collective en mouvement



**Résonance**  
leur avenir, notre futur

## Mot du Président

Depuis plus de 135 ans, notre association a su s'adapter, se transformer et apporter aide et soutien aux personnes et aux enfants. Aujourd'hui comme hier nous combattons un déterminisme qui dès l'enfance décide des trajectoires de vie, détruit très tôt les talents, les ambitions, les rêves d'une part considérable des enfants qui nous sont confiés, des personnes et des familles que nous accompagnons.

Cette conviction est l'étoile polaire qui guide nos plus de 300 collaborateurs qui quotidiennement, chacun à son rang, à sa place, apporte compétence, énergie et ambition au service des publics accompagnés. Chacun peut être très fier de son rôle à Résonance, de sa contribution à ce savoir-faire qu'on nous reconnaît.

Mais les performances passées ne sont pas garanties pour le futur, dans une société qui change plus que jamais où les organisations sont aujourd'hui des ensembles complexes dans lesquels chacun a besoin des autres, cette charte trouve tout son sens pour acter le partage des valeurs et finalité des actions de Résonance. Cette charte est une feuille de route. Je compte sur chacun de vous pour la suivre et la faire vivre.

*“Dans la vie, il n'y a pas de solutions. Il y a des forces en marche : il faut les créer, et les solutions suivent”* Antoine de Saint-Exupéry.

Je crois en l'action de chacun au service de tous.

**Guy Zolger**

*Président de l'Association*

**Cette charte managériale s'inscrit en cohérence avec les principes et valeurs de Résonance qui s'appliquent aux personnes accompagnées et aux professionnels, à savoir :**



**A**daptabilité

**R**efus de toute exclusion

**B**ienveillance

**R**espect de l'intégrité morale

**E**ngagement de chaque instant

## Manager à Résonance, c'est :

**RES**pecter en responsabilité

**O**ser en **N**ovation

**A**ccompagner les **N**ouvelles  
compétences et postures à se développer

et **C**ontribuer à l'**E**fficience

<i>Respecter en responsabilité</i>	<i>Oser en novation</i>	<i>Accompagner les nouvelles compétences et postures à se développer</i>	<i>Contribuer à l'efficience</i>
<b>EXEMPLAIRE</b>	<b>VISIONNAIRE</b>	<b>RECONNAISSANT</b>	<b>PÉDAGOGUE</b>
<b>RESPECTUEUX</b>	<b>INNOVANT</b>	<b>DEVELOPPEUR</b>	<b>OBJECTIF</b>
<b>RESPONSABLE</b>	<b>VALORISANT</b>	<b>PROMOTEUR</b>	<b>EXIGEANT</b>

# PRINCIPE 1 Respecter en responsabilité

## Définition

Le manager agit en modèle en s'appuyant sur les valeurs de l'Association et le cadre réglementaire pour assurer ses responsabilités en garantissant à chacun de ses interlocuteurs une écoute et un respect favorisant leur épanouissement.

## Comportements attendus

**Être Exemplaire** : C'est pouvoir montrer à travers ses propres comportements ce qui est attendu des collaborateurs dans le respect du cadre de l'Association. Le manager doit être intègre et sincère dans les valeurs qu'il véhicule, donner du sens à ce qu'il fait, tenir ses promesses, et être cohérent de manière à influencer positivement ceux qui l'entoure.

**Être Respectueux** : C'est avoir de la considération, pour les autres, soi-même et son environnement. C'est agir avec justesse et équité. Le respect contribue à créer un climat harmonieux au sein des équipes, nourrit la bienveillance et favorise l'estime de soi.

**Être Responsable** : C'est répondre de ses actes, les assumer, dans la transparence et l'intégrité. C'est s'engager éthiquement et socialement, contribuer à la conduite du projet associatif tout en se remettant en question et en responsabilisant les professionnels.

## Bonnes pratiques

### Le manager vis-à-vis de l'association

- ◆ Respecter les cadres réglementaires, les instances, les circuits de décision et les délégations
- ◆ S'engager pour le projet associatif

### Le manager vis-à-vis des équipes

- ◆ Faire preuve d'écoute, de confiance et de bienveillance
- ◆ Faire preuve d'intégrité et de non-discrimination pour les professionnels en veillant à la place de chacun

### Le manager vis-à-vis des usagers

- ◆ Respecter la personne accompagnée et son environnement social et familial, prendre en compte ses besoins
- ◆ Être transparent, dans le respect de la confidentialité

## PRINCIPE 2 Oser en Novation

### Définition

Le manager ose, il s'autorise à innover et à prendre des risques pour valoriser les actions de l'Association en visant le meilleur accompagnement possible des usagers.

### Comportements attendus

**Être visionnaire :** C'est savoir prendre du temps pour assurer une veille sectorielle : sur l'évolution des politiques publiques, les innovations, l'évolution du secteur...

**Être innovant :** C'est inventer, s'évader, rêver, imaginer, créer et proposer des projets innovants en y associant toutes les parties prenantes.

**Être valorisant :** C'est savoir déléguer et faire confiance à ses équipes, soutenir, encourager la créativité et accompagner la personne au quotidien.

### Bonnes pratiques

#### Le manager vis-à-vis de l'Association

- ◆ Renforcer l'attractivité de Résonance
- ◆ Bousculer les règles pour répondre aux besoins du public
- ◆ Dynamiser les modes de communication interne et externe

#### Le manager vis-à-vis des équipes

- ◆ Avoir une connaissance fine de ses collaborateurs
- ◆ Oser la diversité dans le recrutement
- ◆ Libérer les énergies, renforcer le pouvoir d'agir des collaborateurs

#### Le manager vis-à-vis des usagers

- ◆ Favoriser l'innovation et la proposition de nouveaux projets

**Définition**

Le manager valorise et reconnaît la personne dans toutes ses dimensions, la soutient et sait la faire grandir, et se mettre à son service.

**Comportements attendus**

**Être reconnaissant** : C'est reconnaître la singularité et favoriser la complémentarité de chacun.

**Être développeur** : C'est reconnaître les compétences, transmettre, former et développer les talents de chacun.

**Être promoteur** : C'est promouvoir et développer les projets, mettre en valeur l'engagement, repérer et encourager l'initiative.

**Bonnes pratiques****Le manager vis-à-vis de l'association**

- ◆ Soutenir l'engagement
- ◆ Contribuer à construire une culture commune visant à travailler dans le même sens

**Le manager vis-à-vis des équipes**

- ◆ Accompagner le développement des compétences (entretiens individuels et professionnels, formation, ...)
- ◆ Mettre en place des groupes de réflexion et de travail collaboratifs (projets, études ponctuelles, missions, expériences, ...)

**Le manager vis-à-vis des usagers et des partenaires**

- ◆ Être tolérant et non jugeant au regard des situations rencontrées et savoir les gérer avec humanité
- ◆ Reconnaître les capacités et potentialités de la personne accompagnée et l'encourager au travers d'actions adaptées

## PRINCIPE 4 Contribuer à l'Efficiency

### Définition

Le manager évalue et sait apprécier les éléments factuels grâce à des mesures qui lui permette d'analyser de façon qualitative, quantitative et efficiente au travers d'un référentiel retenu, tout en donnant du sens et en visant l'Excellence.

### Comportements attendus

**Être pédagogue** : C'est expliquer l'intérêt de l'évaluation, son objectif et informer sur la nécessité de prendre du recul et d'être vigilant sur les capacités et limites de chacun.

**Être objectif** : C'est mettre en avant l'obligation de neutralité et d'objectivité, sans jugement de valeur.

**Être exigeant** : C'est partager les contraintes, rester exigeant tout en prenant en compte l'environnement de travail.

### Bonnes pratiques

#### Le manager vis-à-vis de l'Association

- ◆ Maintenir l'harmonisation de fonctionnement en utilisant le même référentiel pour garantir une lecture juste pour tous
- ◆ Œuvrer pour atteindre l'objectif demandé en étant efficient tout en visant l'excellence
- ◆ Faire partie d'une instance de cadres hiérarchiques pour appliquer et faire appliquer les décisions et politiques attendues

#### Le manager vis-à-vis des équipes

- ◆ Piloter des professionnels en expliquant les attendus et en veillant à donner les moyens pour arriver à l'objectif fixé

#### Le manager vis-à-vis des usagers et des partenaires

- ◆ Avoir pour mission première l'intérêt supérieur de l'utilisateur
- ◆ Fournir les informations nécessaires ou demandées, précises et vérifiées dans les temps impartis



**Résonance**  
leur avenir, notre futur

Association Résonance  
10 chemin des Confins  
68124 LOGELBACH

[www.resonance.alsace](http://www.resonance.alsace)