



Charte d'Entreprise

1. Un engagement au service des hommes

Des « Hommes » au service des « Hommes »

Pour répondre à cet engagement fondamental, notre choix s'est porté naturellement vers le recrutement de délégués ayant aussi à **composer au quotidien avec le handicap**.

C'est l'engagement de femmes et d'hommes qui bénéficient d'une **expérience de vie partagée avec les usagers**.

C'est avec la ferme volonté et l'énergie de **construire ensemble** un quotidien allégé au maximum de ses contraintes que nous avons recherché les réponses les mieux adaptées aux besoins spécifiques de chacun de nos usagers.

2. Un engagement de professionnalisation

Proposer aux personnes en situation de handicap un véritable travail tourné vers l'avenir

Ce choix engage LILIAL à construire et mettre en œuvre une politique des ressources humaines très spécifique.

« Il s'agit de prendre en compte les rythmes de chaque salarié, sa fatigabilité et sa fragilité sur le plan physique ».

C'est un défi aux enjeux immenses qui illustre à la fois notre originalité, notre éthique et notre volonté d'accomplir une mission que nous jugeons primordiale dans une société où le handicap est encore marginalisé.

3. Un engagement de motivation

Des salariés aux profils multiples mais toujours passionnés

Tous les salariés de LILIAL sont aussi des femmes et des hommes engagés dans un même combat qui nécessite :

- la passion, sans laquelle l'imagination ne peut émerger
- la volonté, sans laquelle aucune réalisation n'est possible
- la référence à un idéal, pour accepter le réel, ses obligations et répondre ainsi d'une manière personnalisée aux besoins des usagers.

MPPG - 17 rue du Hanipet - 49124 SAINT BARTHELEMY D'ANJOU

Tél. : 02 41 22 01 22 - Fax : 02 41 22 01 19 – email : lilial@wanadoo.fr

SARL au capital 10 000 € - RCS Angers 449 492 651 - Siret n°449 492 651 00012 – APE n° 4774 Z

4. Un engagement de qualité par la formation

Apporter à ses délégués une formation spécifique et diplômante

Pour relever ce défi, LILIAL agit sur différents leviers et pour cela :

- met en place à l'intention de ses délégués une formation pluriannuelle concernant :
 - la prise en compte de l'autre (l'utilisateur) dans son altérité
 - l'accompagnement de l'utilisateur qui tient compte de ses difficultés, de ses besoins et de ses désirs.
- intègre la professionnalisation des enjeux éthiques.
- affirme que le handicap ne doit pas être un frein à la création d'une carrière dans ce secteur, la formation devenant l'appui indispensable et personnalisé pour chaque délégué.
- adopte le fonctionnement en réseau (de délégués), pour favoriser une parole, des échanges dans un cadre emprunt d'une forte convivialité.

5. Un engagement de solidarité

Un réseau solidaire et proche de chacun

Pour chaque délégué, la solitude, l'isolement ou le découragement sont parfois des facteurs difficiles à surmonter. Dans cet esprit, le réseau apporte toute la force de sa proximité en permettant :

- de créer un espace de parole, d'échange et de régulation qui réduit les distances et rapproche les expériences.
- d'occasionner l'émergence de moments privilégiés pour ouvrir des dialogues sur les bonnes pratiques du métier.
- d'offrir la possibilité de trouver des appuis, de l'aide, l'accompagnement des autres (délégués) pour résoudre des situations délicates ou difficiles.

6. Un engagement de proximité

Le bien-être est souvent une affaire de proximité

Nous pensons qu'une problématique vécue entraîne une attention particulière au regard de l'accompagnement de l'utilisateur.

Dans ce domaine, **l'expérience de vie** nous laisse à penser que les incidences du handicap les plus intolérables sont celles qui se voient le moins.

C'est pour cela, qu'**ensemble, nous voulons relever le défi** qui a pour objectif primordial de permettre aux usagers de LILIAL de vivre quotidiennement leur handicap avec un peu plus de facilité et de confort.

Notre objectif consiste à rester pertinent, être à l'écoute sans envahir, ne pas prendre de décision pour l'utilisateur mais, en toute circonstance, s'inscrire dans **une logique de proximité** continue, près de ses besoins.

Pour que cette **dynamique solidaire** porte ses meilleurs effets, les délégués LILIAL sont responsables d'un territoire délimité qu'ils connaissent en profondeur.

7. Un engagement d'écoute attentive

Une écoute continue, attentive et personnalisée

Les fondements de la réponse LILIAL reposent sur une **écoute personnalisée des usagers**. Cette écoute est indispensable pour comprendre, proposer puis assurer le meilleur service.

Cette démarche implique une compétence reconnue par les usagers et, pour cela, basée sur une **connaissance approfondie des techniques** et usages des produits proposés.

Notre capacité de conseil repose aussi sur la pratique continue d'une **veille technologique** du marché aiguisée par une curiosité tournée vers les nouveautés proposées pour améliorer le quotidien.

8. Un engagement de suivi technique

Une collaboration avec les laboratoires

Comme vous l'avez compris, notre objectif est d'apporter **une solution personnalisée** aux problèmes vécus par les usagers et ce, dans le strict respect de la prescription médicale.

Avec l'appui technique des laboratoires, notre connaissance toujours renouvelée des produits et des contraintes quotidiennes des usagers, nous sommes en mesure de délivrer une écoute attentive, éprouvée par **l'expérience personnelle de chacun** d'entre nous.

Bien sûr, nous restons, en toutes circonstances, fidèles et respectueux des recommandations des prescripteurs. La qualité du partenariat qui se confirme chaque jour est fondée sur **la confiance, le respect mutuel, l'écoute et l'échange d'expérience**.

Avec nos fournisseurs et les laboratoires, la construction d'un solide partenariat est indispensable. En effet, nous nous situons en position d'interface pour résoudre, avec eux, les problèmes techniques rencontrés par les usagers.

9. Un engagement de livraison rapide

Une logistique fiabilisée

Grâce à la collaboration privilégiée avec un grand logisticien spécialisé dans les produits de santé, LILIAL dispose d'une capacité de livraison sur tout le territoire français dans **un délai de 24 à 48 heures** (maximum).

Nous assurons la **gratuité de l'ensemble de nos services** pour tous les acheminements en métropole.

Selon les besoins, nous pouvons assurer des livraisons en dehors de nos frontières nationales. Ce service couvre aussi bien les périodes de vacances que d'études.

C'est l'affirmation de notre **engagement livraison/fiabilité**.

10. Un engagement du meilleur coût

Une approche financière éthique bien adaptée

Pour conforter notre dynamique au service des usagers, LILIAL ne **demande aucune avance de frais** pour tous les produits pris en charge par les caisses d'assurance maladie.

De plus, une gamme de produits non remboursés par les organismes sociaux mais très utiles au confort journalier, est proposée à prix coûtant. Nous cherchons toujours à faire bénéficier nos usagers du meilleur rapport « **qualité / prix** ».

Ceci est notre **engagement participatif**.

11. Un engagement d'accompagnement

La différence : être proche en toutes circonstances

Pour compléter nos services et marquer notre esprit d'engagement à vos cotés dans le but de vous « apporter vraiment plus », LILIAL participe à l'**organisation d'animations pour les usagers**.

Ces animations, réalisées en collaboration avec des **associations festives, sportives ou culturelles locales**, ont pour objet de favoriser la création de moments privilégiés de rencontre et de convivialité.

Notre expérience du handicap nous a permis de constituer un **carnet d'adresses d'associations et de partenaires** divers, très utile après la sortie du centre de rééducation, que nous mettons à la disposition de l'usager.

12. Un engagement de partage de valeurs

Nos valeurs sont portées, partagées et transmises par tous

Toutes les valeurs énoncées au sein de cette charte sont portées par tous les salariés, délégués, assistants, logisticiens de l'entreprise.

Pour LILIAL, chaque usager doit disposer de sa **liberté de choix**, à tout moment et en tout lieu. Ainsi, il peut rompre de sa propre initiative le contrat moral qui le lie à LILIAL.

« 12 engagements pour que LILIAL devienne votre référence. »

[Denis MARLIAC, fondateur de LILIAL](#)