

RÉPÈRE

LA REVUE DES MEMBRES DE L'AGESSS - AUTOMNE 2024



Colloque 2024
Prix d'excellence
Les maisons des aînés

Beneva vous en offre plus!

Le régime d'épargne-retraite est sans contredit l'outil d'épargne le plus populaire. Par conséquent, la plupart des institutions financières le proposent à leur clientèle. Mais qu'est-ce qui distingue le REER de Beneva des autres?

Le régime d'épargne-retraite

Un REER est un outil financier qui sert à accumuler de l'argent à l'abri de l'impôt jusqu'à la retraite. Ses avantages en font la stratégie d'épargne par excellence. Plus on commence tôt à investir dans un REER, plus les revenus de retraite devraient être importants.

Suite à l'analyse de votre situation financière, vous aurez la possibilité de cotiser à plusieurs produits d'épargne admissibles à un REER Beneva comportant notamment les avantages suivants :

- un placement à l'abri de l'impôt si l'argent accumulé n'est pas retiré avant la retraite;
- une bonification d'intérêt déterminée d'après la valeur des placements que vous avez chez Beneva¹;
- un taux d'intérêt garanti sur les transferts en provenance d'autres institutions financières²;
- des possibilités de placement avec capital garanti à l'échéance;

- un reçu d'impôt immédiat lors de cotisations au comptant par mon intermédiaire.

Les REER Beneva en offrent plus!

Nos REER sont dotés d'avantages supplémentaires vous donnant encore plus de choix et de flexibilité.

- 1) Désignation du bénéficiaire**
Cette clause vous permet de choisir la personne à laquelle vous voulez léguer l'argent de votre REER à votre décès.
- 2) Capital et intérêts garantis**
Certaines catégories de placements admissibles aux REER sont garantis par Beneva et assurés par Assuris, société à but non lucratif chargée de protéger les assurés canadiens, et ce, jusqu'à concurrence de 200 000 \$.
- 3) Le REER à épargne fiscale immédiate³**
Ce type de REER vous permet de bénéficier immédiatement de vos déductions fiscales sans attendre la

production de votre déclaration de revenus, à la condition que votre employeur le permette. À chaque paie, vous obtenez la réduction d'impôt selon votre taux marginal d'imposition et le montant cotisé.

La retenue salariale³

En tant qu'employé des services publics québécois, vous pouvez en plus profiter de la retenue sur la paie. Ce service, offert sans aucuns frais, permet de budgéter, d'administrer ses finances plus facilement et d'accumuler régulièrement de l'argent dans un REER. Une autre exclusivité de Beneva.

1. Pour déterminer la bonification, le portefeuille est défini comme étant la somme des certificats de placement garanti (CPG) (excluant le CPG Indice-Action) et du compte à intérêt quotidien (QUT) détenus par le client ainsi que ceux de son conjoint (s'ils sont jumelés) émis par La Capitale assureur de l'administration publique et La Capitale assurances et gestion du patrimoine.
2. Certaines conditions s'appliquent.
3. Employeurs participants seulement.

beneva

Ce document vous est présenté à titre informatif seulement et ne constitue pas une opinion de nature juridique, financière, fiscale ou autre. Les circonstances et éléments présentés peuvent varier en fonction de votre situation personnelle. Avant d'agir, nous vous invitons à consulter un professionnel. Beneva ne peut être tenue responsable des conséquences de toute décision basée sur le contenu du présent document. © Beneva inc. 2023 ^{MD} Le nom et le logo Beneva sont des marques de commerce de Groupe Beneva inc. utilisées sous licence.

Pour bénéficier de l'expertise d'un conseiller en sécurité financière, partenaire autorisé de Conseils financiers Beneva, cabinet de services financiers, communiquez avec nous au 1 866 665-0500.

4	Les actualités
6	Le mot de la PDG
8	Le mot du PCA
	Dossier— Les maisons des aînés
10	Se réinventer
13	Un « laboratoire vivant » pour évaluer les maisons des aînés
	Entrevue
14	La gestion en santé, ce qu'en dit la recherche
16	Colloque 2024
	Portrait
18	Les lauréats des Prix d'excellence 2024
	Vie au travail
20	8 conseils pour optimiser vos présentations
22	Le babillard



Quelques-uns des lauréats du Prix d'excellence 2024. À lire aux pages 18 et 19.



AGESSS

Repère est publié deux fois par année, au printemps et à l'automne, par l'AGESSS. Distribué auprès des membres de l'Association, ce magazine numérique se veut un véhicule unique de transmission de l'information concernant les dossiers qui touchent les membres de l'AGESSS.

COORDINATION DU MAGAZINE
Alain Beauregard

AUTEURS/AUTRICES
Alain Beauregard, Danielle Girard,
François Paradis et Sonia Zennaf

MISE EN PAGE
Alain Beauregard

Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le but d'alléger le texte.

Les articles peuvent être reproduits à condition d'en mentionner la source.

ASSOCIATION DES GESTIONNAIRES DES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

601, rue Adoncour, bureau 101
Longueuil, Québec, J4G 2M6

450 651-6000, 1 800-361-6526

agesss@agesss.qc.ca

www.agesss.qc.ca



Photo: Jacques Boissinot La Presse canadienne

Santé Québec s'en vient!

C'est le 1^{er} décembre prochain que la nouvelle agence Santé Québec entrera en fonction. C'est notamment à partir de cette date que ses employés seront intégrés à la structure et que sa présidente et cheffe de la direction, Geneviève Biron, aura des comptes à rendre sur la performance du réseau de la santé.

D'ailleurs, dans une allocution enregistrée et diffusée en vidéo lors du colloque de l'AGESSS à La Malbaie, en septembre dernier, madame Biron soulignait le rôle important qu'auront à jouer les gestionnaires du réseau dans la réussite de cette transition vers Santé Québec.

Le 1^{er} décembre concorde avec l'entrée en vigueur de la loi en vertu de laquelle l'agence a été créée, souligne l'attachée de presse du ministre de la Santé Christian Dubé, Audrey Noisieux.

Cette dernière précise en outre que M^{me} Biron ne sera pas la seule à avoir à rendre des comptes sur le réseau de santé à compter du 1^{er} décembre, puisque le ministre continuera à le faire.

C'est également à cette date que les nouveaux employés de l'agence (au moins 700 personnes) seront officiellement intégrés à la société d'État avec un nouveau statut.

D'ici là, ces personnes, qui travaillaient auparavant pour le ministre de la Santé, pourront travailler pour l'agence, mais avec un statut transitoire dans le cadre d'un prêt de service. (Source: Le Devoir, 20 juin 2024)

Un nouveau site Web pour mieux vous servir!

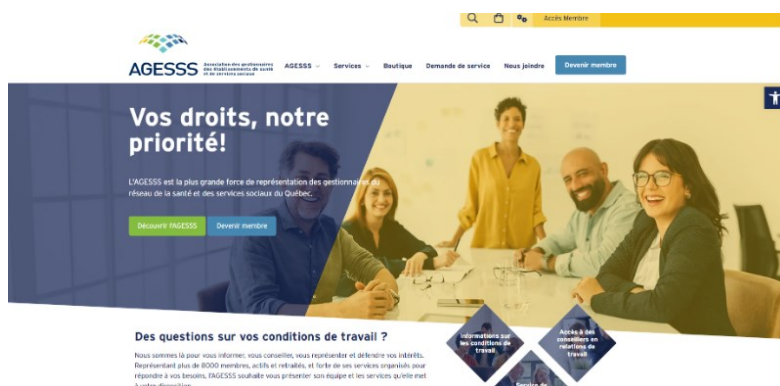
Nous sommes ravis de vous annoncer le lancement prochain de notre tout nouveau site Web, spécialement conçu pour améliorer votre expérience en tant que membres. Ce nouveau portail a été repensé pour rendre votre navigation plus fluide et intuitive, avec une arborescence simplifiée qui vous permet d'accéder rapidement aux informations qui vous importent le plus. Que vous recherchiez des ressources spécifiques ou que vous souhaitiez découvrir nos dernières actualités, vous trouverez tout en quelques clics, grâce à une nouvelle fonctionnalité de recherche optimisée.

L'un des changements les plus attendus est la centralisation des documents, qui vous permettra de retrouver toutes vos ressources professionnelles en un seul endroit. Fini le temps perdu à chercher des informations éparpillées : avec notre nouvelle organisation, vous accédez directement à ce dont vous avez besoin pour mieux comprendre vos conditions de travail et vous assurer que vous êtes toujours bien informés.

Le site sera également entièrement optimisé pour une utilisation sur mobile, vous permettant ainsi d'accéder à nos services où que vous soyez, quand vous en avez besoin.

Restez à l'écoute pour plus de détails dans les semaines à venir, et préparez-vous à découvrir une nouvelle façon de profiter pleinement de nos services en ligne.

Nous avons hâte de vous présenter ce nouvel espace, conçu pour encore mieux vous soutenir!



DES BANNIÈRES POUR LES EXÉCUTIFS DE L'AGESSS



Vous prévoyez assister à un événement afin de représenter l'AGESSS dans votre établissement ou auprès de votre direction? Saviez-vous que l'AGESSS provincial peut vous offrir divers outils afin d'assurer la meilleure visibilité pour vous et pour l'Association? Vous avez la possibilité d'emprunter gratuitement une bannière aux couleurs de l'AGESSS. Pour cela, vous devez communiquer avec nous, **au moins deux semaines avant votre événement**, afin de réserver votre bannière.

N'attendez pas et communiquez avec le service des communications pour en savoir davantage sur cette offre - abeauregard@agecss.qc.ca.

LE CA DE L'AGESSS 2024-2025



L'AGESSS est heureuse d'annoncer la composition de son nouveau Conseil d'administration pour l'année 2024-2025. C'est dans le cadre de l'Assemblée générale annuelle que le président du Conseil, monsieur François Paradis, a dévoilé les résultats des élections qui se sont tenues au cours du printemps dernier. Plusieurs membres poursuivent leur mandat avec enthousiasme et dévouement, mais soulignons l'élection de madame Julie Richard qui se joint à l'équipe des administrateurs.

Lors de la séance du Conseil d'administration du 27 septembre dernier, les administrateurs ont désigné les divers rôles de la manière suivante :

- Président du Conseil d'administration : **François Paradis** (1)
- Vice-président : **Stéphane Roy** (2)
- Secrétaire : **Marie-Claude Gadbois** (3)
- Trésorier : **Fabien Gendron** (4)

Les administrateurs :

- **Marianne Bouchard** (5)
- **Christine Cloutier** (6) (représentante des retraités)
- **François Dubé** (7)
- **Christine Larivière** (8)
- **Anissa Mounib** (9)
- **Yves Noël** (10)
- **Julie Richard** (11)
- **Paule Vachon** (12) (présidente de la Table des présidents)

Nous remercions chaleureusement tous les membres du Conseil pour leur engagement et leur dévouement envers l'AGESSS et anticipons avec enthousiasme une année fructueuse.



LE MOT DE LA PDG

Par **Danielle Girard**, présidente-directrice générale

À l'aube de la transition!

C'est au cours des prochaines semaines que doit s'opérer officiellement l'important changement de la gouvernance du système de santé et des services sociaux au moyen de Santé Québec. Nous avons été parmi les premiers à présenter un mémoire dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi no 15 (Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace), en 2023. Depuis un an et demi que je martèle le même message au ministre de la Santé et des Services sociaux et à son équipe: il faut consulter les gestionnaires, il faut les écouter parce qu'ils ont des solutions pour vous!

La gestion de la proximité

En vue de cette transition, le ministère de la Santé et des Services sociaux a mis sur pied plusieurs chantiers de travail, dont un chantier sur la gestion de proximité. J'ai été invitée à participer à cette tribune importante à partir du printemps. Un des objectifs du chantier était de consulter l'ensemble des parties prenantes du réseau sous l'angle de la gestion de proximité. Pour ces consultations, j'ai été co-porteur, avec le Dr Félix LePhat-Ho, de la Table sur le savoir expérientiel. Cette Table a permis tout au long de l'été de consulter un grand nombre de gestionnaires ainsi que diverses populations impliquées dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le rapport synthèse est en préparation. Ces travaux devraient aiguillier Santé Québec sur les bloquants et les recommandations concernant la gestion de proximité dans les établissements. Dès que le rapport sera finalisé, je vous tiendrai au courant pour les suites de ce chantier

Colloque 2024

Le colloque annuel de l'AGESSS avait lieu les 26 et 27 septembre dernier dans la magnifique région de Charlevoix. J'aimerais personnellement remercier le comité de la région de la Capitale-Nationale et l'équipe de l'AGESSS provinciale pour ce magnifique événement! Nous avons eu droit à des conférences intéressantes et pertinentes, à des activités de réseautage avec les membres et les élus et, bien entendu, la présentation de l'Assemblée générale annuelle.

Au cours de cette édition, nous avons eu le plaisir de souligner l'excellence! En effet, tous les deux ans, l'AGESSS remet les Prix d'excellence. Cette année, nous avons remis 13 prix dans le cadre d'une cérémonie qui demeurera gravée dans le cœur de nos lauréats. Je vous invite à lire l'article à la page 18 pour découvrir tous les lauréats.

Tournée 2025

Après plusieurs années, la Tournée des sections d'établissements est devenue une tradition! C'est toujours un grand plaisir pour moi d'aller à la rencontre de nos membres, dans le cadre de vos Assemblées générales annuelles. C'est l'occasion d'échanger avec vous, dans vos milieux et de pouvoir discuter des sujets qui vous touchent, concrètement, dans vos établissements. Ces rencontres nous apportent une collecte d'information inestimable pour bonifier et raffiner nos services. C'est éga

lement pour moi un moteur tout au long de l'année, dans les représentations auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi qu'auprès de Santé Québec. Je suis déjà en contact avec les présidents de toutes les régions pour planifier nos horaires. C'est donc un rendez-vous à partir de la mi-janvier, en personne ou en Teams!

Pour conclure, je tiens à vous rappeler que l'AGESSS est là pour vous soutenir et répondre à toutes vos questions concernant vos conditions de travail. N'hésitez pas à contacter notre équipe.

Je le répète souvent, mais pour moi c'est essentiel de le rappeler: je vous remercie pour l'énorme travail que vous effectuez. Je vous lève mon chapeau collègues gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux.

« Depuis un an et demi que je martèle le même message au ministre Dubé et à son équipe : il faut consulter les gestionnaires, il faut les écouter parce qu'ils ont des solutions pour vous! »

Profitez d'économies exclusives sur vos assurances auto, habitation et entreprise



L'Association des gestionnaires des établissements de santé et de services sociaux fait équipe avec La Personnelle¹ pour vous offrir un service exceptionnel et des tarifs exclusifs.



Obtenez une soumission dès aujourd'hui
lapersonnelle.com/agecss
1 888 476-8737



1. La Personnelle désigne La Personnelle assurances générales inc. La marque La Personnelle[®] ainsi que les marques de commerce associées sont des marques de commerce de La Personnelle, compagnie d'assurances, employées sous licence. Certaines conditions, exclusions et limitations peuvent s'appliquer. L'assurance auto n'est pas offerte au Manitoba, en Saskatchewan ni en Colombie-Britannique, où il existe des régimes d'assurance gouvernementaux.



LE MOT DU PCA

Une gouvernance vivante!

Par **François Paradis**, président du Conseil d'administration



Assemblée générale de l'AGESSS, le 26 septembre 2024.

Chers membres,

C'est avec un plaisir renouvelé que je m'adresse à vous dans les pages de notre revue. Ensemble, notre PDG, les membres du Conseil d'administration, les employés du siège social et moi-même partageons une passion commune et un engagement profond pour faire progresser notre mission. Nos priorités demeurent constantes : représenter, promouvoir et défendre vos droits et intérêts; vous consulter régulièrement et vous tenir informés; influencer les discussions qui façonnent le réseau de la santé; encourager l'adoption de pratiques de gestion exemplaires et mettre en valeur l'excellence dans notre travail.

Gestionnaires: une ressource capitale pour notre réseau de la santé

Je ne pourrais passer sous silence le franc succès de notre colloque de septembre, qui s'est déroulé dans la magnifique région de la Capitale-Nationale. Dans un monde où la santé et le bien-être de nos communautés occupent une place primordiale, les gestionnaires se distinguent comme des acteurs essentiels. Leur expertise, leur dévouement et leur leadership sont les piliers de notre système de santé et de services sociaux.



« Ce colloque a célébré l'importance des gestionnaires et leur contribution inestimable à notre société et à notre réseau de la santé. »

Ce colloque a célébré l'importance des gestionnaires et leur contribution inestimable à notre société et à notre réseau de la santé. Sous le thème « Gestionnaires: une ressource capitale », nous vous avons mis en lumière: vous, les membres, et notre magnifique profession. En associant les termes « ressource » et « capitale », nous avons souligné l'abondance de connaissances, d'expériences et de compétences que vous apportez chaque jour. Ce choix de titre est également un clin d'œil à la région de la Capitale-Nationale, qui nous a accueillis cette année.

Lors de cet événement, vous avez été nombreux à répondre à notre invitation à venir échanger avec nous ! Nous avons réuni des experts pour aborder divers enjeux actuels, comme les multiples facettes de la gestion des ressources humaines, la transformation rapide du milieu du travail, ou encore l'importance de l'humour pour créer des liens en gestion. Vous avez également pu assister à un bilan des activités de l'AGESSS pour l'année écoulée, ainsi qu'à une réflexion sur notre vie associative. Vos contributions actives ont largement enrichi les discussions, et nous vous en remercions sincèrement. Ce colloque reflète notre volonté de bâtir une communauté forte et proactive, toujours à l'avant-garde des meilleures pratiques. Je conclus en remerciant chaleureusement le comité organisateur ainsi que les membres du siège social pour leur organisation exemplaire, qui a permis la réussite de cet événement.

À l'AGESSS, une gouvernance vivante

Nous avons également eu le plaisir d'accueillir une nouvelle administratrice au sein de notre Conseil d'administration: Mme Julie Richard, gestionnaire chevronnée de l'Institut de cardiologie de Montréal. Elle rejoint une équipe dynamique et engagée dans la gouvernance de notre association. Son arrivée apporte une perspective précieuse et diversifiée, renforçant notre engagement envers une gouvernance inclusive et représentative.

Adoptez les meilleures pratiques et impliquez-vous

Chaque membre de l'Association a un rôle à jouer dans la sécurité de notre organisation. En respectant les directives et en restant informés des bonnes pratiques, vous contribuez activement à protéger notre organisation. Nos systèmes et les informations qu'ils hébergent dépendent de la rigueur et de la collaboration de chacun. Ensemble, nous bâtissons un environnement sécurisé qui protège non seulement les données, mais aussi la qualité des services et la confiance du public. Votre engagement envers la cybersécurité fait la différence.

Merci encore pour votre engagement durable et votre confiance envers votre association. Je vous invite à découvrir cette nouvelle édition du *Repère*, remplie d'articles et de réflexions qui sauront vous informer, vous inspirer et, je l'espère, susciter de nouvelles idées. Bonne lecture!



Maison des aînés de Saint-Jean-sur-Richelieu,
Image : ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

Maisons des aînés

Se réinventer

Il y a actuellement 51 maisons des aînés et alternatives disponibles ou en construction au Québec. Les maisons des aînés, un concept novateur mis en place par le gouvernement du Québec, visent à bonifier l'offre de soins de longue durée. Elles s'inscrivent dans la volonté de transformer les soins aux personnes âgées en offrant des environnements plus humains, plus chaleureux et mieux adaptés aux besoins des résidents. Ce projet fait partie de la refonte plus large du système de santé et de services sociaux au Québec.

Le concept des maisons des aînés

Les maisons des aînés, introduites en 2019 par le gouvernement de François Legault, sont conçues pour être des lieux de vie à échelle humaine où les personnes âgées peuvent vivre dans un cadre qui se rapproche d'un véritable domicile. Contrairement aux CHSLD actuels, les maisons des aînés visent à offrir un cadre plus intime, avec des unités de vie plus petites, regroupant un maximum de 12 résidents chacune. Ces unités sont aménagées comme des appartements individuels avec salle de bain privée et espaces communs, comme des cuisines et des salons partagés, pour favoriser la convivialité et les interactions sociales.

L'objectif central est de préserver l'autonomie et la dignité des résidents, tout en leur fournissant un environnement adapté à leurs besoins, y compris des soins médicaux si nécessaire. Ce modèle repose sur une approche axée sur la personne, où l'adaptation des soins et du cadre de vie se fait en fonction des besoins spécifiques des résidents plutôt que d'imposer des routines standardisées.

Les principes clés

La mise en place d'une maison des aînés doit répondre aux quatre principes clés suivants:

Échelle humaine et intimité : Les maisons des aînés sont conçues pour réduire la taille des unités de vie et améliorer la qualité des relations entre les résidents, le personnel soignant et les familles. L'idée est de permettre aux personnes âgées de se sentir chez elles et d'évoluer dans un cadre où les soins sont intégrés naturellement à la vie quotidienne.

Milieu de vie et non institution : En rompant avec l'approche institutionnelle, ces maisons visent à promouvoir l'autonomie des résidents en les intégrant dans un environnement proche de celui qu'ils auraient à domicile. Cela se traduit par un environnement plus flexible et des horaires adaptés au rythme des résidents.

Interactions sociales et prévention de l'isolement : Les espaces communs encouragent les échanges sociaux et les activités partagées, ce qui contribue à diminuer l'isolement des résidents, un problème fréquent chez les personnes âgées en perte d'autonomie.

Adaptation aux besoins spécifiques : Les maisons des aînés sont conçues pour être modulables et adaptées aux divers besoins des résidents, que ce soit en termes de mobilité ou de soins. Elles doivent aussi offrir des services spécialisés pour les personnes atteintes de maladies neurodégénératives, comme la maladie d'Alzheimer, avec des espaces sécurisés et des approches de soins spécifiques à ces affections.



Représentation d'une unité privée d'une maison des aînés et alternative

Enjeux et défis de mise en œuvre

La première maison des aînés et alternative au Québec a été inaugurée officiellement le jeudi 24 novembre 2022. À cette époque, la pandémie de la Covid-19, notamment, avait provoqué des reports et des difficultés d'approvisionnement.

D'ailleurs, la réalisation de ce projet phare de la CAQ n'est pas un long fleuve tranquille. Dès le départ, il y avait des défis majeurs à surmonter comme au niveau de l'adaptation des infrastructures puisqu'il fallait adapter des infrastructures pour qu'elles soient conformes aux exigences du concept. La construction de ces nouvelles maisons nécessite des investissements considérables. Chaque maison doit être pensée pour répondre aux normes d'accessibilité universelle, tout en étant conçue pour offrir un environnement qui favorise l'autonomie. Les gouvernements doivent donc jongler avec des impératifs budgétaires tout en respectant des échéanciers souvent serrés.

Un autre enjeu de taille concerne la disponibilité de la main-d'œuvre. Le personnel dans les maisons des aînés doit non seulement être formé aux soins médicaux, mais aussi être capable de créer des relations humaines de qualité avec les résidents. De plus, le Québec fait face à une pénurie de personnel dans le domaine des soins de longue durée, ce qui représente un défi pour offrir le modèle idéal dans chaque maison.

Le concept des maisons des aînés, bien qu'acclamé, fait également face à certaines critiques. D'une part, certains experts estiment que les coûts de construction et de gestion de ces maisons pourraient s'avérer trop élevés pour qu'elles deviennent une solution généralisée à travers la province. En 2022, la vérificatrice générale du Québec a d'ailleurs émis des préoccupations concernant le coût élevé de construction des maisons, qui serait supérieur à celui des CHSLD traditionnels.

De plus, la question de l'équité se pose : le modèle des maisons des aînés ne pourrait pas répondre aux besoins de l'ensemble des personnes âgées en perte d'autonomie, en raison de leur nombre limité. Il y a donc un risque que ce type d'hébergement soit réservé à une minorité, ce qui pourrait créer des inégalités dans l'accès aux services pour les aînés.

Le concept des maisons des aînés fait l'objet de diverses études et analyses pour évaluer son efficacité à long terme. Les chercheurs se penchent sur plusieurs dimensions de ces établissements pour mieux comprendre leurs impacts, que ce soit en termes de qualité de vie des résidents, de satisfaction des familles ou de coûts pour le système de santé.

L'un des premiers points étudiés est l'effet de ces maisons sur la qualité de vie des résidents. Plusieurs études qualitatives s'intéressent à la perception des aînés et de leurs proches concernant ce nouveau cadre de vie. Il s'agit de mesurer dans quelle mesure les résidents se sentent plus autonomes et épanouis par rapport aux établissements traditionnels. Ces recherches visent aussi à comprendre comment les relations sociales et la convivialité sont favorisées dans ces milieux.

Un autre angle de recherche concerne l'efficacité des soins et la satisfaction du personnel. Il est crucial de mesurer si le cadre de travail dans les maisons des aînés permet une meilleure qualité des soins et si le personnel y trouve des conditions de travail plus satisfaisantes par rapport aux CHSLD. Le taux de rotation des employés, leur bien-être au travail et leur niveau de formation sont des indicateurs observés de près dans ce type de recherche.

Finalement, les analyses économiques tentent de répondre à une question clé : les maisons des aînés sont-elles viables financièrement à long terme ? Les chercheurs se penchent sur le coût de construction, d'entretien et de gestion de ces établissements, en les comparant aux CHSLD pour déterminer si le modèle peut être généralisé à plus grande échelle.

Conclusion

Les maisons des aînés représentent une approche novatrice dans le domaine des soins aux personnes âgées au Québec. Comme le souligne Isabelle Létourneau, « le travail qui est fait à l'intérieur des maisons des aînés, la recherche qui est fait actuellement, tout cela va s'appliquer à l'ensemble des soins pour les personnes âgées au Québec. Dans les maisons des aînés, mais aussi dans les CHSLD. »

Comme le souligne Geneviève Bureau, gestionnaire responsable de site – Centre d'hébergement Chevalier-de-Lévis, « il ne faut pas oublier que la plupart de nos personnes âgées vont être dirigées vers des CHSLD et non vers les maisons des aînés, compte tenu de leur nombre moins important.

Cependant, la mise en œuvre de ce concept est confrontée à plusieurs défis, tant en termes de coûts que de main-d'œuvre, et soulève des questions sur son accessibilité à grande échelle. Les études sur ce modèle sont encore en cours, mais elles jouent un rôle crucial pour déterminer s'il peut devenir une solution pérenne et équitable pour l'ensemble des aînés québécois.

Favoriser le vieillissement actif

Les maisons des aînés s'inscrivent dans la vision mise de l'avant dans la politique [Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté au Québec](#). En l'adoptant en 2012, le Québec devenait la première province canadienne à se doter d'une politique pour mieux répondre aux besoins des personnes de 65 ans et plus, dont le nombre est en croissance. De cette politique ont découlé deux plans d'action, dont le plus récent, [Un Québec pour tous les âges \(2018-2023\)](#), est doté d'une enveloppe de 12,3 G\$.

Les mesures prévues visent notamment à aider les aînées et aînés à demeurer dans leurs résidences le plus longtemps possible – un souhait largement exprimé par cette population – ou dans des milieux d'hébergement qui favorisent l'adoption ou le maintien de saines habitudes de vie. C'est à cet objectif que répond le modèle de maisons des aînés avec des lieux conçus pour que le résident ou la résidente puisse s'occuper de façon autonome et spontanée, selon ses capacités. Même le programme de soins s'y ajustera au rythme de la personne et de ses proches, comme si elle vivait encore à la maison.



Un « laboratoire vivant » pour évaluer les maisons des aînés

Les maisons des aînés permettent-elles d'améliorer la qualité de vie des résidents? Si cette démonstration reste à faire, un projet universitaire réalisé à Québec pourrait apporter des éléments de réponse. Au total, 28 chercheurs de 11 facultés différentes de l'Université Laval sont impliqués dans le « laboratoire vivant » de la Maison des aînés de Sainte-Foy. Leurs projets de recherche sont développés en fonction des besoins des résidents et du personnel soignant.

Même s'il juge qu'il est encore tôt pour tirer des conclusions, le responsable de l'équipe de chercheurs, le neuropsychologue Carol Hudon, explique que le modèle des maisons des aînés suscite des changements de comportement chez certains résidents. Déjà, les chercheurs remarquent que certains aînés sont plus actifs et plus sociables qu'en CHSLD.

Les universitaires utilisent la Maison des aînés comme « laboratoire vivant » pour trouver de meilleures pratiques à partir des avis et des propositions des résidents eux-mêmes, de leurs proches et des membres du personnel. Les chercheurs espèrent ultimement que ces nouvelles approches seront étendues à tous les établissements pour améliorer les soins de longue durée.

Changer les méthodes de travail

Si, jusqu'à maintenant, la qualité de vie des résidents semble être meilleure qu'en CHSLD, il y a encore du travail à faire pour changer les méthodes de travail et la mentalité du personnel sur le terrain, selon les chercheurs.

Cependant, l'adaptation demandera du temps, parce que le personnel œuvrait dans des CHSLD et avait une certaine façon de faire. Il faut maintenant apprendre à travailler autrement. Il y a encore un travail avec la communication et avec la gestion du changement [...]. On leur demande d'offrir des services de soins à différentes heures, de servir le repas à différentes heures, donc c'est sûr que ce n'est pas comme en CHSLD, explique la coordonnatrice du « laboratoire vivant » de la Maison des aînés de Sainte-Foy, Alexandra Ribon-Demars.



Isabelle Létourneau est chef d'unité de vie à la Maison des aînés de Sainte-Foy. Elle est une employée du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Avant l'ouverture de la Maison des aînés, en décembre 2023, elle œuvrait en CHSLD.

Réapprendre à travailler sans résistance

Chef d'unité de vie à la Maison des aînés de Sainte-Foy, Isabelle Létourneau, gestionnaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale, accueille à bras ouverts les chercheurs de l'Université Laval ainsi que leurs idées de projets de recherche.

Elle se dit toutefois consciente que les méthodes de travail sont bousculées. La technologie remplace la paperasse dans les maisons des aînés et l'approche en matière de soins est complètement différente de celle en CHSLD.

C'est certain que tout changement entraîne son lot de résistance, explique Isabelle Létourneau. On essaye d'accompagner les employés dans les différentes étapes du changement. Mais oui, je ne vous cacherai pas que c'est normal : on est toujours un peu résistants.

Innover en contexte de pénurie

Les chercheurs doivent aussi tenir compte de la réalité du terrain. Les universitaires ont beau avoir plusieurs bonnes idées, les concepts ne sont pas toujours applicables dans la vraie vie en raison de la pénurie de main-d'œuvre.

On rencontre des [problèmes], je ne vous le cacherai pas, admet le professeur Carol Hudon. Idéalement, ça prendrait plus de main-d'œuvre, mais il reste que ça fonctionne.

Source : Radio-Canada — un reportage de Pierre-Alexandre Bolduc diffusé le 14 octobre 2024 sur les ondes de ICI Québec.

Philippe Laporte

La gestion en santé, ce qu'en dit la recherche

Par Alain Beauregard, conseiller principal aux communications

Philippe Laporte est un gestionnaire d'expérience qui œuvre au sein du réseau de la santé et des services sociaux depuis le début de sa carrière. Nous l'avons rencontré afin de discuter des hypothèses au cœur de son projet de recherche dont les résultats pourraient être publiés dans les prochains mois.

En effet, il a récemment terminé une maîtrise en administration des services de santé de l'Université de Montréal (ESPUM) durant laquelle il a réalisé son projet terminal sous la supervision du professeur Jean-Louis Denis, détenteur de la Chaire de recherche du Canada – Design et adaptation des systèmes de santé, dont le titre est « *Comment le système de santé québécois pourrait-il profiter davantage de l'apport des gestionnaires de proximité aux termes de la prochaine transformation de sa gouvernance?* »

« À l'époque, c'était autour de 2019, les trois CISSS de la Montérégie se sont concertés pour offrir, en collaboration avec l'ESPUM, un programme accessible et adapté aux gestionnaires qui souhaitaient se perfectionner dans les sciences de la gestion, selon un format adapté pour les gestionnaires en exercice, et ce avec des séances concentrées sur quelques jours au cours de chaque session. »

Les modèles de gestion

D'entrée de jeu, Philippe Laporte mentionne s'être intéressé aux différents modèles de gestion proposés par les auteurs dont évi-



Philippe Laporte a été le président de la Table des présidents de l'AGESSS de septembre 2021 à décembre 2022.

demment les travaux du professeur Henry Mintzberg, titulaire de la chaire Cleghorn à la Faculté de gestion Desautels de l'Université McGill. Professeur Mintzberg est reconnu comme une sommité en management et il s'est intéressé aux sujets comme l'emploi du temps des cadres dirigeants, l'efficacité managériale, la structure des organisations, le pouvoir ou la planification stratégique par exemple.

Il mentionne d'ailleurs s'être beaucoup inspiré de son plus récent livre dont le titre est *Comprendre les organisations... enfin!* Il s'est aussi intéressé aux modèles de mobilisation en plus des modèles de gestion, dont le cadre adopté par le gouvernement du Québec en 2015, *La mobilisation organisationnelle – Cadre de référence.*

« Dans son œuvre, Henri Mintzberg décrit les organisations comme des structures complexes, souvent composées de sous-ensembles ou de "mini-organisations" interdépendantes. Par cette métaphore, Mintzberg souligne que toute organisation, comme par exemple une organisation de santé, n'est pas qu'une seule entité unifiée ou homogène mais au contraire, la résultante du regroupement de différents groupes aux dynamiques et objectifs parfois variés mais complémentaires, chacun contribuant de manière spécifique au fonctionnement et à la performance de l'ensemble. D'un point de vue de chercheur, nous

« Je voulais aussi savoir si on pouvait s'inspirer des connaissances scientifiques existantes pour ajuster nos façons de faire »

trouvions cette façon de voir intéressante à étudier dans le contexte de la présente réforme. »

Avec la réforme en cours dans le réseau de la santé et des services sociaux, monsieur Laporte y voit une aussi l'occasion de se questionner sur la manière dont nos organisations sont structurées. « Je voulais savoir si on pouvait s'inspirer des connaissances scientifiques existantes et des données probantes pour influencer la programmation organisationnelle et nos façons de faire. L'accent demeure le même, viser la performance organisationnelle, c'est-à-dire de donner des services pertinents de manière efficiente. Dans le cadre de mon travail de recherche, la question était plus spécifiquement d'explorer comment le système de santé et des services sociaux pourrait s'appuyer davantage sur l'apport des gestionnaires de proximité pour améliorer sa performance organisationnelle. »

L'AGESSS comme milieu

Philippe Laporte a choisi l'Association des gestionnaires des établissements de santé et de services sociaux (AGESSS) comme milieu proposé pour réaliser son étude. L'Association regroupe près de 10 000 membres, principalement des gestionnaires de proximité (cadres intermédiaires, middle manager), qui sont répartis au sein de tous les établissements du réseau de la santé. L'AGESSS a été sélectionnée en raison de son questionnement historique et légitime sur les conditions d'exercice de ses membres, dont les règles sont prévues par le règlement sur la *Loi sur les services de santé et services sociaux*, adopté initialement en 1983. L'AGESSS a comme principal objectif de veiller aux respects des conditions d'exercice de ses membres.

À la question de savoir pourquoi avoir choisi l'AGESSS pour effectuer son projet de recherche, il répond « C'est parce que les conditions d'exercice sont dans la mission, puis dans les questionnements de l'Association. Le grand intérêt pour moi était de continuer de nourrir et appuyer certaines propositions

de transformation avec les connaissances scientifiques disponibles chez les auteurs. Je voyais dans ce travail une belle occasion de poursuivre certains questionnements historiques », souligne monsieur Laporte.

La modernisation du travail et l'application des nouvelles connaissances scientifiques en gestion sont au cœur des préoccupations de l'AGESSS. « Le présent projet vise à donner un éclairage neutre et scientifique sur certaines pistes de modernisation du travail et de la pratique des gestionnaires de proximité. Le tout en appui à la performance organisationnelle. »

« Du point de vue des gestionnaires de proximité, la réforme proposée au projet de loi 15 (qui est maintenant une loi en vigueur) représente une belle opportunité pour apporter des changements de paradigme sur leurs conditions d'exercice. Le choc organisationnel qui s'en vient représente une occasion pour renouveler comment le réseau s'appuie sur les gestionnaires de proximité pour atteindre ses objectifs. »

Une participation remarquable

Philippe Laporte a pu compter sur la participation de plusieurs personnes à son projet de recherche et il souhaite d'ailleurs les remercier. « Ma recherche a suscité un bel engouement. Nous avons sollicité les gens par courriel et nous avons reçu plusieurs réponses positives. Les gens ont été très généreux de leur temps et de leur contribution. Merci à tous les participants du réseau de la santé et des services sociaux », conclut-il.

Il est satisfait des données qu'il a réussi à collecter. Il précise qu'il a eu quelques surprises. Certains répondants ont présenté des conceptions originales de la gestion pour lesquelles nous n'avions pas référence dans nos lectures. C'est ça qui est intéressant, ça fait partie du projet. Nous avons assez de matériel pour formuler des recommandations pertinentes et offrir un éclairage intéressant sur nos hypothèses de départ.

Bien que Philippe Laporte ne soit pas en mesure de diffuser ses résultats immédiatement, il souligne que « nous avons eu du très beau matériel et de beaux enseignements en lien avec les théories actuelles. L'objectif étant de publier cette recherche prochainement dans une revue scientifique. »

« Encore une fois merci à l'AGESSS pour son intérêt et son soutien » conclut Philippe Laporte. Nous vous tiendrons informés de la suite!



C'est dans la région de la Capitale-Nationale, plus précisément à La Malbaie, que s'est tenu le colloque annuel de l'AGESSS en septembre dernier. Plus de trois cents gestionnaires et membres de l'Association étaient présents.

1- Le colloque annuel est l'occasion, pour tous les membres, d'exprimer leur avis sur les enjeux qui touchent les gestionnaires.

2- François Paradis, président du Conseil d'administration et Danielle Girard, PDG lors de l'Assemblée générale annuelle.

3- Les directeurs juridiques de l'AGESSS, Joanie Maurice-Philippon et Jean-Philippe Brunette ont participé à la plénière sur les conditions de travail.

4- Fabien Gendron, trésorier de l'Association et Paule Vachon, présidente de la Table des présidents ont participé à la plénière *À la croisée de vos idées*.

5- Gaétane Chevarie, Michel Latendresse, Pamela Laforest et Guylaine Dessureault, quatre des 13 lauréats d'un Prix d'excellence 2024.

6- La conférence de Jean-François Bertholet a été le coup de cœur des participants.

7- Les participants ont revêtu leurs plus beaux atours pour le bal masqué.

8- L'activité d'accueil, le mercredi 26 septembre, a permis aux convives de découvrir certains produits de la région de Charlevoix.

9- Plusieurs participants portaient des masques de toutes les couleurs...

10- Deux membres du comité organisateur, François-Pier Garant et Sylvie Dubé souhaitant une bonne soirée à tous. Mentionnons également la participation de Janice Gagnon et Marie-Claude Saint-Pierre et plusieurs autres...

11- L'échange avec Louise Richer sur l'humour comme outil de gestion a été apprécié par les participants.





Prix d'excellence 2024

Et les lauréats sont...

Comme pour toutes les années paires, l'AGESSS remettait les Prix d'excellence 2024 dans le cadre de son colloque à la Malbaie.

Le Prix d'excellence a été initié il y a près de 40 ans afin de reconnaître et de souligner de façon spéciale la contribution, la qualité de gestion et l'implication d'un ou d'une gestionnaire dans son milieu ou pour l'AGESSS. Au cours du printemps dernier, l'Association a lancé un appel de candidatures et ce sont les présidents régionaux ou les présidents de section d'établissement qui ont, à l'aide de comité, déterminé les lauréats pour presque toutes les régions du Québec. Malheureusement, trois régions, l'Outaouais, Lanaudière et l'Abitibi-Témiscamingue n'ont pas été en mesure de présenter de lauréat cette année, mais ce n'est que partie remise.

Notre Prix d'excellence souligne l'apport de ces membres remarquables qui font notre fierté. Il souligne de façon toute particulière leurs contributions exceptionnelles pour la qualité de leur gestion et pour leur implication dans leur milieu et auprès de notre Association.

Nos lauréats se distinguent par leurs talents et leur passion. Ils s'impliquent avec cœur et énergie dans leur travail et c'est la société québécoise tout entière qui bénéficie de leur engagement.

Nous offrons nos sincères félicitations à tous les lauréats!

N.B. : Sur chaque photo, les lauréats tiennent le trophée. Ils sont accompagnés de leur président de section (ou sont représentant) ainsi que du président du Conseil d'administration, monsieur François Paradis et de la présidente directrice générale de l'AGESSS, madame Danielle Girard.



FÉLICITATIONS À TOUS LES LAURÉATS!

1- Bas-Saint-Laurent

Patrice Labrosse

2- Saguenay-Lac-Saint-Jean

Marianne Bouchard

3- Capitale-Nationale

Isabelle Rivard

4- Mauricie-Centre-du-Québec

Marc Trépanier

5- Estrie

Joel Paradis

6- Montréal

Danielle Gagné-Coulombe

7- Côte-Nord

Nathalie Tremblay

8- Chaudière-Appalaches

Paméla Laforest

9- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Gaétane Chevarie

10- Laval

Michel Latendresse

11- Laurentides

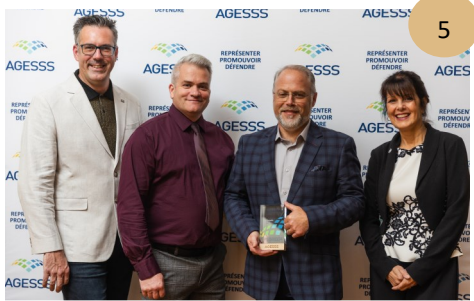
Guylaine Dessureault

12- Montérégie

Geneviève Bélanger

13- Nunavik

Mathieu Boki (absent lors de la prise des photos)





8 conseils pour améliorer vos présentations

Par **Alain Beauregard**, conseiller principal aux communications

Créer des présentations efficaces est une compétence essentielle pour toutes les personnes qui sont appelées à présenter des idées, des projets ou des résultats à leurs équipes, à leur direction ou à des partenaires externes. Dans toutes ces circonstances, la capacité à transmettre des messages clairs et percutants est cruciale. Voici quelques conseils et astuces pour améliorer vos présentations. Rappelez-vous qu'une présentation efficace peut faire toute la différence dans la manière dont votre message est perçu et dans votre capacité à susciter l'adhésion et l'action.

1. Comprendre votre audience

Avant de commencer à préparer votre présentation, prenez le temps de bien comprendre votre audience. Qui sont-ils? Quelles sont leurs attentes? Quels sont leurs niveaux de connaissance sur le sujet? Une bonne compréhension de votre public vous aidera à adapter votre message pour qu'il soit pertinent et engageant.

Conseils:

- Segmentez votre audience : Identifiez les différents groupes au sein de votre audience et adaptez votre message en conséquence.

- Posez des questions préalables : Si possible, recueillez des informations ou des attentes spécifiques auprès de votre audience avant la présentation.

2. Structurez votre contenu

Une présentation bien structurée aide à maintenir l'attention de votre audience et à clarifier vos messages principaux. Utilisez une structure logique avec une introduction, un développement et une conclusion.

Conseils:

- Commencez par l'essentiel : Présentez d'abord les points clés que vous souhaitez aborder.
- Utilisez la règle des trois : Limitez-vous à trois idées principales pour éviter de submerger votre audience d'informations.

3. Utilisez des supports visuels efficaces

Les supports visuels, tels que les diapositives PowerPoint, peuvent renforcer vos messages si utilisés correctement. Ils doivent être simples, clairs, et visuellement attrayants.

Conseils:

- Limitez le texte : Utilisez des puces courtes et évitez les longs paragraphes.
- Intégrez des visuels : Utilisez des graphiques, des images, ou des vidéos pour illustrer vos points.
- Soyez cohérent : Assurez-vous que le style des diapositives est uniforme et qu'il reflète le message global.

4. Maîtrisez votre contenu

La confiance et la maîtrise du sujet sont essentielles pour une présentation réussie. Connaissez votre matériel à fond et soyez prêt à répondre aux questions.

Conseils:

- Pratiquez : Répétez votre présentation plusieurs fois pour vous familiariser avec le contenu et le timing.
- Préparez des notes : Ayez des notes clés à portée de main pour vous aider en cas de besoin.

5. Engagez votre audience

Une présentation n'est pas un monologue. Impliquez votre audience pour maintenir son attention et encourager l'interaction.

Conseils:

- Posez des questions : Stimulez la réflexion et encouragez la participation active.
- Utilisez des anecdotes : Partagez des histoires ou des exemples concrets pour illustrer vos points.
- Invitez aux discussions : Prévoyez des moments d'échange pour que l'audience puisse poser des questions ou donner des avis.

6. Gérez votre temps efficacement

Respecter le temps imparti est essentiel pour maintenir l'attention de votre audience et éviter de la frustrer.

Conseils:

- Chronométrez-vous : Lors de vos répétitions, chronométrez-vous pour vous assurer que votre présentation est bien dans les limites de temps.
- Préparez un plan B : En cas de contrainte de temps imprévue, sachez quels points peuvent être résumés ou omis sans nuire au message principal.

7. Utilisez la technologie à votre avantage

Les technologies modernes offrent de nombreuses possibilités pour enrichir vos présentations et les rendre plus interactives.

Conseils:

- Intégrez des outils interactifs : Utilisez des sondages en direct ou des applications de questions-réponses pour encourager l'engagement.
- Testez votre équipement : Avant la présentation, assurez-vous que tout le matériel technique fonctionne correctement pour éviter les imprévus.

8. Obtenez des retours

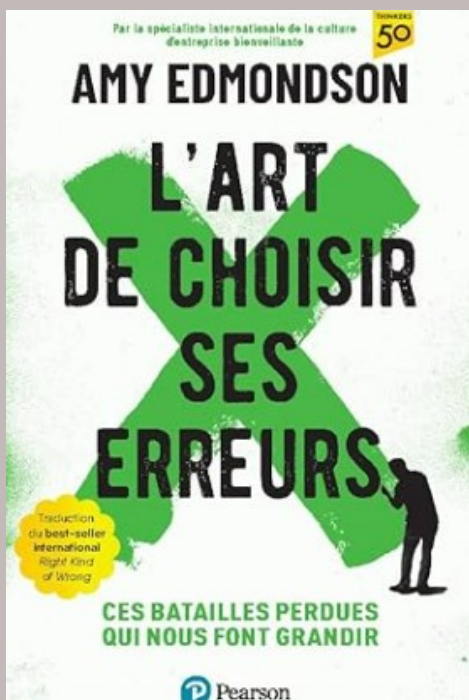
Après votre présentation, cherchez à obtenir des retours pour vous améliorer continuellement. Cela vous aidera à identifier vos points forts et les aspects à améliorer.

Conseils:

- Demandez des feedbacks : Sollicitez des commentaires de votre audience ou de collègues de confiance.
- Analysez vos performances : Réfléchissez à ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré pour les présentations futures.

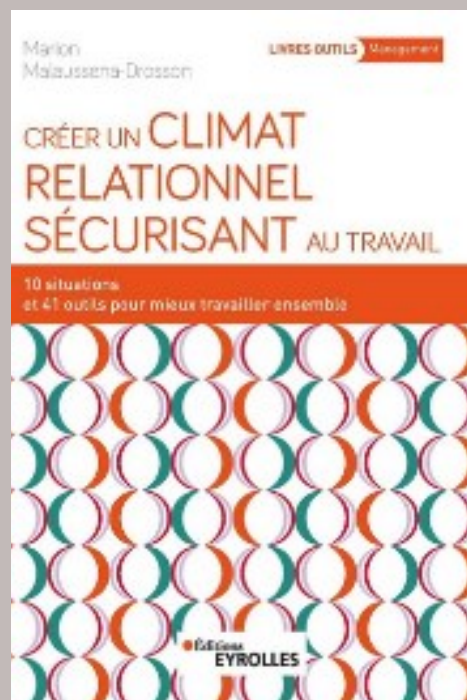
Conclusion

Améliorer vos présentations nécessite du temps et de la pratique, mais les bénéfices en valent la peine. En suivant ces conseils et astuces, vous pourrez non seulement captiver votre audience, mais aussi transmettre vos messages de manière efficace et mémorable. Les compétences en présentation sont un atout précieux pour tout cadre intermédiaire, et elles vous permettront de mieux servir le réseau de la santé et des services sociaux. Continuez à vous entraîner et à apprendre, et vous deviendrez un présentateur confiant et compétent.



Oubliez la formule "Échouer vite, échouer souvent" chère à la Silicon Valley. Ce livre révolutionnaire nous montre que nous avons tout faux sur l'échec et nous proposons des solutions pour nous en sortir. Amy Edmondson, spécialiste mondiale de la psychologie organisationnelle, nous révèle que les cultures les plus performantes sont celles où l'on peut échouer ouvertement, sans que nos erreurs ne soient pas nos opposées en permanence. Par des récits inédits, de l'histoire de la chirurgie à cœur ouvert à la catastrophe de la navette spatiale Columbia en passant par son propre témoignage, l'auteur fait un constat implacable : nous ne pouvons espérer réussir vraiment qu'en apprenant à échouer.

- Éditeur: PEARSON
- Année de parution: 2024
- Langue: Français
- 488 pages



Les situations qui peuvent nuire à la performance des travailleurs et à leur santé sont nombreuses : conflits entre collègues, tensions et plaintes explicites, manque de reconnaissance ou de cohésion... Comment créer alors un climat relationnel sécurisant, propice à apaiser les tempêtes autant qu'à stimuler les esprits ? L'autrice française Marion Malaussena-Drosson est catégorique, il existe bel et bien des solutions facilitatrices pour retrouver un niveau de confiance et de performance au travail. Pour cela, elle suggère d'utiliser la méthode relationnelle Imago, créée dans les années 1980 aux États-Unis. À l'origine thérapeutique, cette méthode a été adoptée dans plusieurs domaines visant le développement de compétences relationnelles. L'approche repose sur le soin porté à la relation et vise la croissance des personnes à travers celle-ci. Dans cette posture mentale, les désaccords sont vus comme des occasions d'évoluer, invitant chacun à être curieux de soi et des autres.

Éditeur : EYROLLES
Année de parution: 2023
Langue : Français
197 pages

FORMATION CONTINUE



GÉRER LES COMPORTEMENTS INADÉQUATS EN TOUTE LÉGITIMITÉ

6 décembre 2024 de 8 h 30 à 16 h 30

Une formation pratico-pratique sur la gestion des employés difficiles à partir d'une approche qui outille le gestionnaire à intervenir en amont afin d'éviter qu'une situation d'employé problématique ou que la présence d'un conflit relationnel au sein d'une équipe, ou même vécu avec le gestionnaire, ne dégénère et ne devienne une source de confrontations, de plaintes pour harcèlement, d'absentéisme, de démobilitation, de perte de productivité, de diminution de qualité et voire, de départs.

Les interventions prévues dans cette approche interpellent la responsabilisation de l'employé dans le changement de ses propres comportements, par son implication à déterminer ses stratégies de changement.

Nous avons plusieurs droits de gérance comme gestionnaire. Il faut s'en servir pour contribuer à offrir des conditions d'exercice saines et stimulantes pour l'ensemble des intervenants, à maintenir un milieu de travail où s'épanouissent les talents et se développe l'expertise et assurer ainsi une offre de services de qualité et sécuritaire aux usagers.

Pour vous inscrire ou pour consulter l'offre complète des formations pour l'automne 2024, cliquez [ICI](#).



Découvrez les balados de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval

Soyez à l'affût des connaissances et des découvertes des professeurs et aussi des étudiants de la Faculté des sciences de l'administration de l'Université Laval. Deux fois par mois, vous avez ainsi accès à la recherche de fine pointe en matière de management.

Parmi les sujets déjà abordés :

- Équilibrer l'efficacité et le bien-être : prévenir les risques liés à la charge de travail
- Le management responsable
- La diversité dans les organisations: une valeur ajoutée pour tous!

Cliquez [ICI](#) pour avoir accès aux balados.

Pour être convaincants, utilisez l'indicatif présent

Voici trois formulations d'une même critique en ligne: « J'ai beaucoup aimé ce produit »; « J'adore utiliser ce produit » ; « Je continuerai d'utiliser ce produit ». Est-ce que l'une de ces trois affirmations est plus convaincante que les deux autres? Selon une étude réalisée à la *Rotman School of Management* de l'Université de Toronto, c'est l'usage du présent qui est le plus efficace pour convaincre les autres.

Après avoir analysé plus de deux millions de critiques publiées sur Amazon et avoir mené trois expériences en laboratoire avec plus de 1 000 personnes, les chercheurs ont par exemple observé que les messages au présent (rédigés en anglais) parvenaient à convaincre les participants de donner plus à des organismes caritatifs. Lorsque le message était au présent, les personnes acceptaient, par exemple, de donner 38 % d'un gain de 50 \$ à la loterie, contre 28 % seulement lorsque le message était rédigé au passé ou au futur.

Bref, si vous avez des employés à convaincre, le présent est de mise.

Source: *Rotman School of Management*

REPÈRE AUDIO - LES NOUVELLES BALADOS DE L'AGESSS

Restez informés, engagés et connectés!

Repère Audio: des discussions qui clarifient les choses!

Écoutez des discussions stimulantes qui vous feront découvrir notre mission, mieux décoder le décret ou encore comprendre qui sont les élus de l'AGESSS. Scannez le code QR et écoutez les récents épisodes!



Épisode 1 : L'AGESSS, c'est plus qu'une assurance!

Une très sympathique rencontre avec Danielle Girard, la PDG de l'AGESSS. On discute de ses ambitions pour l'Association et des cinq principaux axes de services qui font de l'AGESSS le premier choix des gestionnaires.



Épisode 2 : Le décret, ça sert à quoi

Avez-vous lu la centaine de pages du décret qui détermine les conditions de travail des cadres intermédiaires du réseau? Rencontre avec celle qui le connaît sur le bout de ses doigts et qui pourra nous vulgariser tout ça : Joanie Maurice-Philippon, directrice juridique à l'AGESSS.



Épisode 3 : Les élus vos yeux et vos oreilles

Comment les représentants locaux et provinciaux collaborent-ils pour défendre les intérêts des membres de l'AGESSS partout au Québec? Voilà un épisode riche en informations sur la gouvernance associative grâce à la participation de Jean-Philippe Brunette, directeur juridique à l'AGESSS.