

LES BIBLIOTHÈQUES ET LES CENTRES DE DOCUMENTATION DU CIUSSS CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL

Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche

BIBLIOGRAPHIE SUR L'ACCESSIBILITÉ ET LA QUALITÉ

Cette bibliographie a été préparée pour la rencontre des cadres du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 18 octobre 2018 dont le sujet porte sur l'offre de services de qualité aux clients. Ces derniers sont la raison d'être du CCSMTL et occupent le centre du modèle qualité performance de notre grande organisation. Il est donc primordial de tout mettre en œuvre afin de leur offrir des soins et des services de la plus haute qualité, d'enrichir leur expérience parmi nous et ce, dans un environnement qui répond aux normes de sécurité les plus élevées.

Ces suggestions de lecture vous sont proposées par l'équipe des bibliothèques et centres de documentation du CCSMTL, en collaboration avec le Service aux cadres, dans le but de soutenir le personnel à donner la meilleure prestation de service possible à leurs clients, de donner un sens commun à nos actions et d'assurer la cohérence de nos décisions, à tous les niveaux de l'organisation.

Bonne lecture !



Vous souhaitez obtenir un de ces documents? Communiquez avec votre bibliothèque ou centre de documentation de proximité. La liste des coordonnées est disponible dans l'Intranet, section [Enseignement et recherche > Bibliothèques et centres de documentation](#).



Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. (2014). **Cyberlettre Destination santé**. Réseau québécois des établissements promoteurs de santé, 3(2). Repéré à

https://santemontreal.qc.ca/fileadmin/user_upload/Uploads/tx_asssmpublications/pdf/publications/Destination_sante_Vol.3_N_2.pdf

RÉSUMÉ : Le Réseau québécois des établissements promoteurs de santé fait partie d'un mouvement international amorcé par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) : le Réseau international des hôpitaux et services de santé promoteurs de santé. Il offre l'occasion aux établissements de prendre le chemin de la promotion de la santé en s'appuyant sur une solide stratégie visant la création de milieux de vie en santé. [tiré de l'introduction du document]



Benoit, P., Roy, S. (2012). **Focus gestionnaires : vers la quête d'une meilleure agilité organisationnelle et individuelle!**. Point en administration de la santé et des services sociaux, 8(3), 58-61. Repéré à

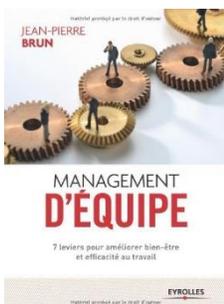
<https://images.sdm.qc.ca/fichiers/Public/2013/B370817.pdf>

RÉSUMÉ : Description et bilan des trois chantiers d'un projet visant l'amélioration des conditions d'exercice des cadres dans le contexte d'importantes transformations organisationnelles au Centre de santé et de services sociaux Pierre-Boucher. [tiré de Repères]



Bernard, F. (2016). **Manager avec les philosophes: 6 pratiques pour mieux être et agir au travail**. Paris, France: Dunod.

RÉSUMÉ : Manager des personnes ou mener un projet à bien demande de questionner les évidences, d'adopter un langage clair qui suscite l'adhésion, de combattre les préjugés, d'asseoir sa pensée sur des arguments solides. Par la rencontre entre 6 philosophes (Épictète, Krishnamurti, Spinoza, Bergson, Arendt et Socrate) et 8 managers, l'auteur démontre dans ce livre que la philosophie peut nous livrer les ressorts nécessaires pour mieux agir et manager en entreprise. [tiré de Dunod]



Brun, J.-P. (2013). **Management d'équipe: 7 leviers pour améliorer bien-être et efficacité au travail** (2e éd.). Paris, France: Eyrolles.

RÉSUMÉ : Le secret des équipes efficaces ? C'est aussi celui des entreprises saines: leurs membres s'y sentent bien!

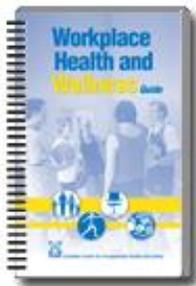
La recette du bien-être en entreprise est si simple que de nombreux managers l'oublent et se compliquent la tâche en mettant en place des processus complexes.

Pour améliorer la productivité de leur équipe il s'agit pour eux de réintroduire dans leurs pratiques les 7 pièces manquantes du management :

- Témoigner de la reconnaissance
- Soutenir ses collaborateurs
- Développer une culture du respect
- Concilier travail et vie personnelle
- Contrôler la charge de travail
- Encourager l'autonomie et la participation aux décisions
- Clarifier les rôles de chacun

Chaque proposition est assortie d'un questionnaire d'autodiagnostic et de 10 actions concrètes que le manager pourra facilement et rapidement mettre en place. [tiré de Eyrolles]





Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, (2008). **Workplace health and wellness guide** (2e éd). Hamilton, Canada: Canadian centre for occupational health and safety.

RÉSUMÉ : Designed and written as a practical training and reference tool, this 190-page pocket guide will help you establish a workplace health program (or enhance your existing program) by providing information, tips, charts, checklists and illustrations.

Objectives : This is your guide to developing various workplace health, safety and wellness programs. Using the information in this booklet, you will be able to:

- Identify factors that influence the health, safety and wellness of employees.
- Conduct a general health survey.
- Develop a workplace health promotion program.
- Initiate various prevention and promotion strategies.
- Understand the interaction between wellness, safety and employee health.
- Apply a variety of initiatives to help encourage a comprehensive and complete balance between work and health.
- Promote education and training for workplace health.
- Identify relevant contacts for legislation and general health information.

[tiré de Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail]



Chaskalson, M. (2014). **Méditer au travail: pour rester zen dans le tourbillon**. Montréal, Canada: Les Éditions Transcontinental.

RÉSUMÉ : Au travail, nous sommes interrompus en moyenne toutes les trois minutes (appels, courriels, textos...).

Les pressions de toutes natures rendent la vie professionnelle de plus en plus stressante.

Ce livre propose une méthode de méditation, validée par de nombreuses études scientifiques, pour nous permettre de nous ressourcer et de gagner en sérénité. Il comporte des exercices simples et brefs ainsi que des astuces à utiliser au bureau pour développer notre concentration, notre écoute et notre créativité. [tiré de Les Éditions Transcontinental]



Csiernik, R. (2014). **Workplace Wellness: issues and responses**. Toronto, Ontario: Canadian Scholars' Press Inc.

RÉSUMÉ : In this book, contributing scholars, practitioners, and researchers offer their practice experience and findings related to creating workplace wellness with emphases on the intellectual, vocational, physical, social, psychological, and spiritual needs of workers and the structures and policies within their workplaces.

The first section of the book, "The Hazardous Workplace," addresses the stressful workplace, workplace violence, bullying, and counselling in an environment where stress is high and work entails more than the usual amount of risk. "Workplace Responses," the second section, examines the history of occupational assistance, several models of employee assistance practice, the workplace management of dis/abilities, complications around drug testing on the job, the relevance of spirituality to the workplace, an Aboriginal perspective on work, and an evaluative mechanism for occupational programming.

Intake and assessment, crisis intervention, critical incident stress management, brief treatment, counselling employees suffering from depression or experiencing grief, and the role of mediation inside and outside of the workplace are explored in the third section, entitled "Practice to Create Well Workplace." And finally, four Case Studies comprise the final section, spanning the country while representing five very different work sites, including a child welfare organization in Ontario, the workforce of the University of Saskatchewan, a Canadian public sector employee assistance program, and a religious site where occupational assistance has been applied to a church community. [tiré de Amazon.ca]





Curodeau, M., Ducharme, C., Gélinas, M., Grégoire, M., Hamel, J., Langlois, L., plus 6 auteurs. (2008). **Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail**. Québec: Bureau de normalisation du Québec. Repéré à

https://www-secur.criq.gc.ca/bnq/documents/enquetes_publicques/9700-800_dpfr.pdf

RÉSUMÉ : Les personnes qui oeuvrent dans une entreprise constituent sa ressource la plus importante. Un personnel en santé, productif et innovateur, faisant partie d'une force de travail bien formée et motivée permet à l'entreprise de croître et de prospérer dans un environnement de plus en plus concurrentiel.

Une part importante de la productivité et de l'expertise du personnel est sous-utilisée en milieu de travail en raison notamment des maladies physiques et mentales, de la détresse psychologique et des problèmes organisationnels qui contribuent à l'absentéisme et au présentéisme.

La présente norme vise le maintien et l'amélioration durable de la santé des personnes et, pour y arriver, une mobilisation des entreprises et de leur personnel est essentielle. La prévention est prioritaire et elle passe nécessairement par le maintien et l'amélioration des pratiques organisationnelles. La norme veut que soit intégrée la valeur de la santé des personnes dans le processus de gestion de l'entreprise. Elle vise également à créer des conditions favorables à la responsabilisation des personnes par rapport à leur santé et à les encourager à adopter et à maintenir de saines habitudes de vie.

La norme permet aux entreprises, au personnel, aux syndicats, aux fournisseurs de services et aux autres intervenants en milieu de travail de collaborer en vue de créer un milieu de travail plus sain. [tiré de l'introduction du document]



Douquet F., Muñoz J. (2008). **Santé au travail et travail de santé**. Rennes, France: Éditions de l'École des hautes études en santé publique.

RÉSUMÉ : CANCERS, TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES, DEPRESSIONS, SUICIDES. Ces dernières années, de nombreuses études ont rappelé les répercussions parfois néfastes du travail sur l'état de santé physique ou mental des individus. Pourtant, les risques pour la santé susceptibles d'être générés par les conditions de travail demeurent, dans l'ensemble, mal connus et sous-estimés dans notre pays. Au plan de l'action publique, on assiste à une timide évolution des modalités de définition, de reconnaissance et de réparation des accidents et maladies professionnelles. A l'échelle des entreprises, on peut s'interroger sur les modalités, les effets et les difficultés des politiques de prévention et de sécurité au travail. Comprendre les liens entre le travail et la santé implique l'analyse transversale des organisations, des politiques publiques, de l'activité concrète et des expériences privées et collectives. Quels sont les rôles des différents acteurs et institutions qui, en interaction, contribuent à la production de la santé au travail? Quels sont les déterminants des décisions des employeurs? Certaines formes d'organisation du travail ou de management facilitent-elles le traitement des contraintes? Quels sont les effets propres de la capacité des individus et des collectifs à intervenir sur leur travail?. Fruit de la collaboration entre une quinzaine de chercheurs en sociologie, économie, histoire, psychologie, droit et gestion, cet ouvrage réunit un ensemble de contributions autour de ces questionnements. [tiré des presses de l'EHESP]





Dupuis, G. (2009). **La qualité de vie au travail: bilan de connaissances : l'inventaire systématique de qualité de vie au travail (ISQVT©)**. Montréal, Québec: Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales (CLIPP). Repéré à http://www.clipp.ca/images/documents/bilans/BilanConnaissances_ISQVT.pdf

RÉSUMÉ : Les deux dernières décennies ont vu accroître les problèmes de santé psychologique au travail de façon alarmante. Ce phénomène constitue, pour les personnes comme pour les organisations, un enjeu de plus en plus préoccupant. Au Canada, ces problèmes représentent la principale cause d'absentéisme à court terme dans 82 % des entreprises et la principale cause d'absentéisme à long terme dans 72 % de ces entreprises. Le lien qui existe entre les problèmes de santé psychologique au travail et l'environnement de travail est de plus en plus évoqué pour expliquer le malaise psychologique des travailleurs. La question à laquelle on doit répondre est : comment aider les entreprises à faire face à ces problèmes? [tiré de Clipp]



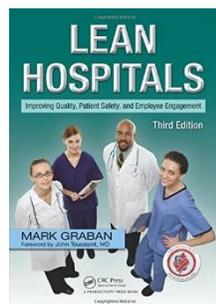
Durand, P., Marchand, A. (2017). **La santé et le bien-être en milieu de travail : rentables et à la portée de toutes les entreprises**. Gestion, vol. 42(3), 104-107.

RÉSUMÉ : Comment les entreprises, même de petite taille, peuvent-elles contribuer à l'amélioration de la santé mentale de leurs employés et, du même coup, réduire les demandes d'indemnisation auprès des compagnies d'assurances ? Voici des pistes, trop rentables pour qu'on n'en tienne pas compte. [tiré de Cairn]



Gaudet, M., Bertholet, J. (2016). **S.O.S. leadership : prière de ne pas tuer vos employés !**. Gestion, vol. 41(1), 110-113.

RÉSUMÉ : Qualifié de nouveau « mal du siècle », le stress au travail est désormais bien présent dans tous les milieux professionnels. Rattrapées par cette réalité et par les coûts faramineux qu'elle occasionne, plusieurs entreprises prennent un « virage santé ». Cela dit, l'implantation de ces pratiques ne suffit pas à assurer l'intégration durable de la notion du bien-être des employés. En effet, aucune démarche ne peut faire l'économie de s'intéresser à l'acteur qui, ultimement, a le plus fort impact sur le personnel : le gestionnaire ! [tiré de Cairn]

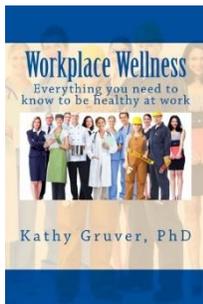


Graban, M. (2016). **Lean Hospitals: Improving Quality, Patient Safety, and Employee Engagement (3e éd.)**. Portland, Oregon: CRC Press.

RÉSUMÉ : Organizations around the world are using Lean to redesign care and improve processes in a way that achieves and sustains meaningful results for patients, staff, physicians, and health systems. Lean Hospitals, Third Edition explains how to use the Lean methodology and mindsets to improve safety, quality, access, and morale while reducing costs, increasing capacity, and strengthening the long-term bottom line.

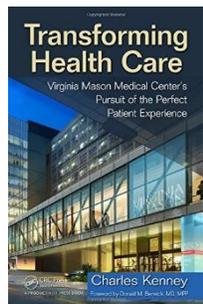
This updated edition of a Shingo Research Award recipient begins with an overview of Lean methods. It explains how Lean practices can help reduce various frustrations for caregivers, prevent delays and harm for patients, and improve the long-term health of your organization. The second edition of this book presented new material on identifying waste, A3 problem solving, engaging employees in continuous improvement, and strategy deployment. This third edition adds new sections on structured Lean problem solving methods (including Toyota Kata), Lean Design, and other topics. Additional examples, case studies, and explanations are also included throughout the book. [tiré de Amazon.ca]





Gruver, K. (2017). **Workplace Wellness: Everything you need to know to stay well at work**. CreateSpace Independent Publishing Platform.

RÉSUMÉ : This book, a companion to Conquer your Stress at Work is made to cover common issues in the workplace. Learn how to fit in fitness, what nutrition choices will work best for you, stretches to stay healthy and how to boost your energy in the afternoon. Special tips are included for job specifics like sitting all day, driving, standing all day and heavy lifting. An encyclopedia of tips to keep you healthy during the workday whether at a desk, in the car, on a construction site or sitting at a home office. Perfect for every profession. [tiré de Amazon.com]



Kenney, Charles. (2011). **Transforming health care: Virginia Mason Medical Center's pursuit of the perfect patient experience**. Boca Raton, Floride: CRC Press/Taylor & Francis.

RÉSUMÉ : For decades, the manufacturing industry has employed the Toyota Production System — the most powerful production method in the world — to reduce waste, improve quality, reduce defects and increase worker productivity. In 2001, Virginia Mason Medical Center, an integrated healthcare delivery system in Seattle, Washington set out to achieve its compelling vision to become The Quality Leader and to fulfill that vision, adopted the Toyota Production System as its management method.

Transforming Health Care: Virginia Mason Medical Center's Pursuit of the Perfect Patient Experience takes you on the journey of of Virginia Mason Medical Center's pursuit of the perfect patient experience through the application of lean principles, tools, and methodology. The results speak for themselves, including:

- An innovative patient safety alert system
- Reduction in professional liability insurance expenses
- Foundational changes that make it possible for nurses to spend 90% of their time with patients
- A computerized module that sorts through electronic medical charts and automatically identifies when disease management and preventative testing due

Over the last several years Virginia Mason has become internationally known for its journey towards perfection by applying the Toyota Production System to healthcare. The book takes readers step by step through Virginia Mason's journey as it seeks to provide perfection to its customer — the patient. This book shows you how you use this system to transform your own organization. [tiré de Amazon.ca]

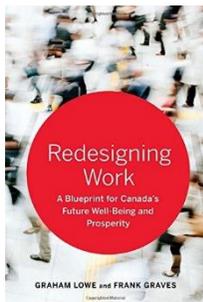


Laroche, E., Dionne-Proulx, J., Legault, M.-J. (2013). **Gestion de la santé et de la sécurité au travail**. Montréal, Québec: Chenelière Éducation.

RÉSUMÉ : Le présent ouvrage illustre, par une approche pratique, les nombreuses notions juridiques et administratives du régime québécois de la santé et de la sécurité au travail. Grâce à cette démarche concrète, vous aurez à portée de main les outils nécessaires qui vous prépareront à exercer une gestion efficace des programmes de prévention et d'intervention en milieu de travail. Conçu par des spécialistes reconnues, ce manuel s'adresse aux étudiants qui suivent le cours d'introduction à la gestion de la santé et de la sécurité au travail. Il intéressera aussi les gestionnaires et les intervenants qui exercent au Québec dans ce domaine, que ce soit dans les entreprises de production de biens et de services, ou encore dans les organisations publiques, de compétence québécoise ou canadienne.

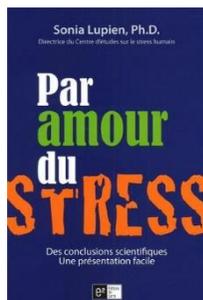
Enfin, des ressources pédagogiques en ligne (présentations PowerPoint et solutions complètes aux questions de révision) accompagnent l'ouvrage et facilitent l'acquisition des compétences par les étudiants. [tiré de Chenelière]





Lowe, G., Graves, F. (2016). **Redesigning Work: A Blueprint for Canada's Future Well-being and Prosperity**. Toronto, Ontario: University of Toronto Press.

RÉSUMÉ : Canada's future prosperity is of utmost concern to citizens, industry leaders and policy makers. Using original public opinion research from EKOS, Redesigning Work argues that improving people's jobs and workplaces can unlock the potential to strengthen Canada's economy and improve the well-being of Canadians. [tiré de University of Toronto Press]



Lupien, S. (2010). **Par amour du stress**. Montréal. Québec: Éditions au Carré.

RÉSUMÉ : Ce livre propose une approche révolutionnaire au phénomène du stress, une condition identifiée pour la première fois par le Dr Hans Selye dans la première moitié du XXe siècle. Il permet au lecteur de mettre de côté de nombreuses idées préconçues sur le stress. L'auteure, Sonia Lupien, dirige le Centre d'études sur le stress humain de l'Université de Montréal, ce qui lui confère une réelle crédibilité sur un des sujets qui préoccupe le plus la population en général. [tiré de Éditions au Carré]



Mauriol, M. (2014). **La médiation: contribution pour un mieux-être au travail**. Paris, France: Editions l'Harmattan.

RÉSUMÉ : La médiation peut être considérée comme un art dans la mesure où elle se situe entre "savoirs-faire" et "savoirs-être". Comment accompagner les décideurs et leurs équipes pour qu'ils intègrent la médiation dans leurs modes de règlement des litiges et de résolution des conflits et qu'ils puissent eux aussi utiliser cet art pour le plus grand bien de tous? [tiré des éditions l'Harmattan]



Ministère de la santé et des services sociaux du Québec. (2015). **Politique concernant la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être des personnes au travail**. Québec: Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Repéré à <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2015/15-401-37W.pdf>

RÉSUMÉ : Le ministère de la Santé et des Services sociaux reconnaît l'importance déterminante de la contribution de son personnel à la réalisation de sa mission et à la prestation de services de qualité aux citoyens. Dans cet esprit, la Politique concernant la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être des personnes au travail établit les lignes directrices visant à favoriser la santé physique et psychologique du personnel, sa sécurité ainsi que son mieux-être au travail, lesquelles misent notamment sur la prévention et la responsabilisation des personnes par rapport à la prise en charge de leur santé. [tiré du site Ministère de la Santé et des Services sociaux]





Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2011). **Gestion du mieux-être - Guide de gestion de l'incapacité à l'intention des gestionnaires de la fonction publique fédérale.** Gouvernement du Canada/ Government of Canada. Repéré à http://publications.gc.ca/collections/collection_2011/sct-tbs/BT22-121-2011-fra.pdf

RÉSUMÉ : Le ressource Gestion du mieux-être – Guide de gestion de l'incapacité à l'intention des gestionnaires de la fonction publique fédérale est une ressource destinée aux gestionnaires qui traite des composantes de la gestion de l'incapacité (prévention, aide au rétablissement et adaptation), des responsabilités des gestionnaires et des employés, de régimes d'avantages sociaux, des instruments de gestion de l'incapacité et des politiques qui orientent la gestion de l'incapacité au sein de la fonction publique fédérale. [tiré du site Gouvernement du Canada]

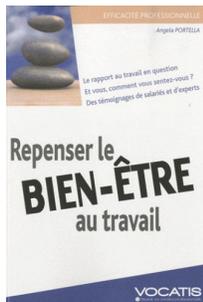


Pigeot, R., Pigeot, C. (2016). **Le guide du bien-être au travail.** Paris, France: Eyrolles.

RÉSUMÉ : Le bien-être au travail ne se décrète pas. Il se développe à l'aide de pratiques concrètes destinées à renforcer l'estime de soi.

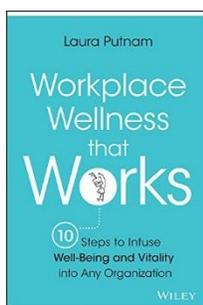
Fruit de la collaboration d'un médecin et d'un manager, ce guide pratique vous permettra de redevenir acteur de votre vie et de trouver par vous-même la meilleure solution aux difficultés que vous rencontrez.

Inspirés par les neurosciences, les outils et techniques proposés sont adaptés à chaque problème et à chaque pathologie. Ils sont étoffés d'exercices pratiques qui vous aideront à mieux comprendre votre mode de fonctionnement, à corriger vos pensées négatives ou interprétations erronées et à retrouver rapidement votre autonomie. [tiré de Eyrolles]



Portella, A. (2010). **Repenser le bien-être au travail.** Levallois-Perret, France: Groupe Studyrama-Vocatis.

RÉSUMÉ : Le stress au travail est au coeur des problématiques actuelles. Dirigeants, managers et salariés sont invités à se poser les bonnes questions, et à trouver des solutions pérennes pour garantir le bon fonctionnement des entreprises. Ce guide fait le point, apporte des témoignages et donne des pistes de réflexion. [tiré de Eyrolles]



Putnam, L. (2015). **Workplace Wellness that Works: 10 Steps to Infuse Well-Being and Vitality into Any Organization.** Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

RÉSUMÉ : Workplace Wellness That Works provides a fresh perspective on how to promote employee well-being in the workplace. In addressing the interconnectivity between wellness and organizational culture, this book shows you how to integrate wellness into your existing employee development strategy in more creative, humane, and effective ways. Based on the latest research and backed by real-world examples and case studies, this guide provides employers with the tools they need to start making a difference in their employees' health and happiness, and promoting an overall culture of well-being throughout the organization. You'll find concrete, actionable advice for tackling the massive obstacle of behavioral change, and learn how to design and implement an approach that can most benefit your organization.

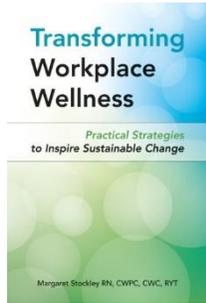
Promoting wellness is a good idea. Giving employees the inspiration and tools they need to make changes in their lifestyles is a great idea. But the billion-dollar question is: what do they want, what do they need, and how do we implement programs to help them without causing more harm than good? Workplace Wellness That Works shows you how to assess your organization's needs and craft a plan that actually benefits employees. [tiré de Wiley]





Sigouin, M.-J., Bernier, L., Lussier, M. (2008). **Gérer les problèmes de santé mentale au travail : pourquoi et comment?**. Cowansville, Québec : Éditions Yvon Blais.

RÉSUMÉ : La gestion des ressources humaines requiert du temps et de l'énergie. L'objectif de cette nouvelle collection est de vous faire épargner du temps en vous donnant des réponses précises concernant vos obligations, bien sûr, mais également vos droits dans la gestion de vos ressources humaines. Elle vise à vous renseigner sans vous égarer dans les dédales du droit et de la jurisprudence. [tiré de Éditions Yvon Blais]



Stockley, M. (2016). **Transforming Workplace Wellness: Practical Strategies to Inspire Sustainable Change**. [État-Unis] : Alva Glen Press.

RÉSUMÉ : Transforming Workplace Wellness: Practical Strategies to Inspire Sustainable Change provides the latest evidence-based information needed to create and maintain a successful holistic wellness program.

As change agents, members of the wellness team are charged with developing creative strategies that inspire, engage, and initiate positive behavior-change. Transforming Workplace Wellness equips teams to be creative in their methodology and combine winning content with engaging events.

The result is an immensely readable book that provides innovative content and practical takeaways for today's wellness programs.

It offers a practical, mainstream approach that will appeal to a broad range of professionals who can benefit from reading this book, regardless of the size of their organization or industry. [tiré de Amazon.ca]



Thivierge, C. (2016). **Santé psychologique au travail : l'influence des questionnaires**. Prévention au travail, 29(3), 17-19. Repéré à

<http://preventionautravail.com/archives-numeros/19-automne-2016/file.html>

RÉSUMÉ : Aperçu des résultats d'une étude dirigée par Caroline Biron intitulée «Conditions facilitant l'appropriation de démarches préventives en santé psychologique au travail par les gestionnaires». [tiré de Repères]

Rémi Tremblay
avec Diane Bérard



Tremblay, R., Bérard, D. (2009). **J'ai perdu ma montre au fond du lac**. Montréal, Québec : Éditions Transcontinental.

RÉSUMÉ : Que se passe-t-il lorsque votre montre glisse de votre poignet et tombe au fond d'un lac ? Vous vous agitez. Vous amutez vos amis. Vous réclamez de l'aide. Mais l'eau se brouille de plus en plus. Votre montre demeure introuvable. Et vous tombez sur les nerfs de tout le monde. Il existe une autre approche. Ne rien faire. Respirer un grand coup. Ne plus bouger. Attendre que l'eau redevienne limpide pour y voir plus clair. Les meilleurs leaders ne remuent pas constamment ciel et terre. Ils savent ralentir. Ils cultivent leur tranquillité intérieure. Et plus ils sont tranquilles, plus ils sont performants.

Des leaders tranquilles et performants, Rémi Tremblay en a croisé beaucoup au fil de sa carrière. Il vous en présente des dizaines dans cet ouvrage. Leur histoire vous le confirmera : on ne naît pas tranquille, on le devient au prix d'efforts. Ce livre donne des pistes pour y arriver.

En vous invitant à explorer les voies du courage, de l'humilité et de l'amour, J'ai perdu ma montre au fond du lac vous aide à réduire la distance entre ce que vous êtes et ce que vous voudriez être ; entre ce que vous faites et ce que vous voudriez faire ; entre ce que vous avez et ce que vous voudriez avoir. Car pour devenir un meilleur patron, il faut d'abord devenir un meilleur humain. [tiré de Les Éditions Transcontinental]





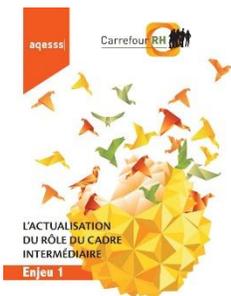
Archambault, G. (2016). **Le métier de gestionnaire: 9 outils pour évaluer et développer les habiletés**. Montréal, Québec: JFD Éditions.

RÉSUMÉ : Le métier de gestionnaire est complexe et il évolue à travers les nombreux changements majeurs que connaissent les organisations.

Le métier de gestionnaire est noble lorsqu'il est pratiqué avec éthique et discernement et fait une large place à la mise à contribution et au développement des talents.

C'est dans cette double perspective que ce livre portant sur l'analyse et le développement des habiletés est présenté.

Les outils présentés dans ce livre se veulent des compléments aux textes à caractère plus académique et portant sur différentes perspectives et différents modèles d'étude du management. Ils répondent à un besoin souvent exprimé par les gestionnaires et par les étudiants en management. [tiré de l'introduction du document]



Association Québécoise d'Établissements de Santé et de Services Sociaux, Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2013). **Enjeu 1: L'actualisation du rôle du cadre intermédiaire**. Québec, Québec: Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux - Direction des ressources humaines et des affaires juridiques. Repéré à:

http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-aqesss_enjeu1.pdf

RÉSUMÉ : Ainsi, dans ce document, nous aborderons la question des rôles renouvelés du cadre intermédiaire ainsi que la démarche à entreprendre pour actualiser ces rôles au regard des besoins actuels et futurs du réseau de la santé et des services sociaux. Notre objectif principal ne consiste pas à vous recommander un modèle de gestion particulier. Bien que nous vous présentions quelques modèles théoriques, nous souhaitons surtout mettre l'accent sur l'importance de la démarche de révision du rôle du cadre intermédiaire et sur les réflexions et les discussions que cette démarche peut susciter. Le modèle de gestion choisi doit s'inscrire dans la culture et dans la philosophie de gestion de l'organisation. Il s'agit d'un dossier devant être positionné à un niveau stratégique et porté par la direction générale.

Le présent document est constitué de plusieurs parties. À la suite d'une mise en contexte sur la situation du cadre intermédiaire, nous présentons les principaux défis de la fonction. Dans un deuxième temps, nous abordons les rôles et responsabilités du cadre intermédiaire et nous illustrons nos propos en présentant quatre modèles théoriques de gestion. Ensuite, nous discutons de la démarche de soutien des organisations dans l'actualisation du rôle du cadre intermédiaire. Puis, nous abordons les impacts de cette actualisation du rôle du cadre intermédiaire dans l'atteinte des objectifs organisationnels. Finalement, nous terminons par l'énumération des défis que les organisations peuvent rencontrer lors de l'actualisation du rôle du cadre intermédiaire. [tiré de l'introduction du document]



Benhadji, A., Bolduc, Y., Abarrategui, E. (2015). **Une réflexion sur l'impact de l'implantation de la loi 10 sur les conditions d'exercice et de travail des gestionnaires**. Point en santé et services sociaux, 11(1), 16-20. Repéré à <https://images.sdm.qc.ca/fichiers/Public/2015/B577433.pdf>

RÉSUMÉ : Les inquiétudes de l'Association des gestionnaires des établissements de santé et de services sociaux concernant l'impact de la réorganisation du système de santé découlant de l'adoption du projet de loi 10 sur les conditions d'exercice des gestionnaires des établissements; point de vue critique de cette association sur les dangers de la grande centralisation du système, de la rupture des acquis de l'approche populationnelle et sur les risques d'une détérioration des services sociaux et de santé. [tiré de Repères]





Blanchard, K., Johnson, S. (2015). **Le Nouveau manager minute: réussir vite et mieux dans un monde en pleine mutation** (nouv. éd.). Paris, France: Eyrolles.

RÉSUMÉ : Présentation d'une méthode efficace pour accroître la productivité et les profits de l'organisation en même temps que l'épanouissement et l'équilibre des membres de l'équipe de manager. [tiré du site de Renaud-Bray]



Bolduc, F., Baril-Gingras, G. (2010). **Les conditions d'exercice du travail des cadres de premier niveau : une étude de cas.** Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, (12)3. Repéré à <https://journals.openedition.org/pistes/pdf/2777>

RÉSUMÉ : Le travail des cadres de premier niveau a connu, ces dernières années, de nombreux changements. Dans le réseau de la santé au Québec, on a observé réduction importante de leur nombre de cadre de premier niveau. Or, ceux-ci jouent un rôle important quant à la santé (physique et psychologique) et à la sécurité des membres des équipes de travail, puisqu'ils définissent certaines des conditions de réalisation de leur travail et certains aspects de leur environnement psychosocial de travail. L'étude, visant à mieux comprendre le travail de ces cadres et l'influence des conditions dans lesquelles il est réalisé, a procédé par des observations auprès de 12 cadres de premier niveau, sous forme de chroniques de travail et par des entretiens sur la base de ces observations. L'article présente et discute trois types de résultats : des exemples de la manière dont la tâche prescrite est convertie en tâche effective et de sa traduction dans leur activité ; une synthèse de la manière dont ils perçoivent leur rôle ou « tâche effective » ; des constats quant à l'écart entre celle-ci et les conditions de réalisation de leur travail, en particulier du fait d'une surcharge quantitative de travail, d'une autonomie réelle limitée et d'obstacles à la planification et au développement à long terme de leurs services, Ces conditions n'apparaissent donc pas favorables au rôle positif qu'ils souhaitent jouer et qui est attendu d'eux, par rapport à leurs équipes de travail. [tiré de la revue Pistes]



Bourret, P. (2011). **Prendre soin du travail : un défi pour les cadres à l'hôpital : pour sortir le travail réel de son invisibilité.** Paris, France: Seli Arslan.

RÉSUMÉ : Cet ouvrage lève un coin du voile sur le travail réel auprès des malades. Les cadres sont en première ligne pour regarder, voir et traduire ce travail. Une mobilisation à leurs côtés de tous les décideurs pour faciliter cette posture est essentielle.

Jamais les questions du travail n'ont été aussi présentes dans les discours managérial, social et politique. L'hôpital, comme toute organisation, n'échappe pas à cette tendance. Mais que sait-on précisément de l'activité déployée au quotidien par les personnels médicaux et paramédicaux ?

Cet ouvrage lève un coin du voile sur un sujet peu abordé : le travail réel auprès des malades. L'auteur se fonde sur les recherches actuelles en ergonomie, sociologie ou psychologie du travail afin d'aborder l'activité au plus près. Pour sortir le travail de son invisibilité, il existe diverses méthodes, dont certaines sont mises en avant dans ce livre à travers des observations menées en gériatrie, en cancérologie et en chirurgie, l'auteur s'appuyant sur des interventions de cadres étudiants en master qui ont conduit sur leur lieu de travail un projet de changement. La prise en compte du travail réel s'y révèle complexe au niveau du management quotidien comme de la gestion et du pilotage des organisations, alors qu'elle est incontournable pour faire face aux profondes mutations du travail contemporain et au ressenti des professionnels. Il ne suffit pas d'en appeler à la responsabilité et à l'éthique de chacun: un véritable débat sur le travail devrait être mené dans les établissements. Les questions épineuses que soulève ce livre sont posées aux responsables des hôpitaux, aux cadres et à tous les professionnels de la santé. Mais plus largement, c'est la société qui est interpellée sur le type de soins à maintenir ou à développer pour les personnes âgées vulnérables et les malades potentiels que nous sommes.



Des possibilités de changement et des voies de progression existent. Elles reposent sur une compréhension approfondie du travail tel qu'il se réalise concrètement et non pas tel qu'on le souhaite. Les cadres sont justement en première ligne pour regarder, voir et traduire le travail réel. Une mobilisation à leurs côtés de tous les décideurs pour faciliter cette posture est essentielle. [tiré de Éditions Vuibert]

Daigle, D. (2012). **Avoir la conviction qu'on peut contribuer à améliorer les conditions d'exercice des cadres!**. Point en administration de la santé et des services sociaux, 8(3), 30-32. 16-20. Repéré à

<https://images.sdm.qc.ca/fichiers/Public/2013/B370812.pdf>

RÉSUMÉ : La démarche adoptée par le Centre de santé et de services sociaux d'Ahunnsic dans le but de revoir le rôle et les responsabilités des cadres, les demandes organisationnelles qui leur sont faites et d'améliorer les conditions d'exercice de leur travail afin de créer un climat de travail sain et mobilisateur au sein de leurs équipes. [tiré de Repères]



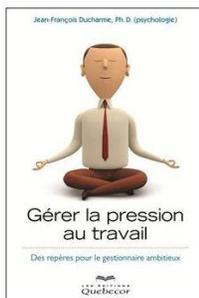
Divay, S. (2018). **La nouvelle fabrique de la carrière des cadres de santé à l'hôpital : entre réglementation et cooptation**. Sciences sociales et santé, 36(1), 39-64.

RÉSUMÉ : L'hôpital est depuis quelques décennies soumis à des mesures de contrôle et de restriction de ses dépenses. Tous les personnels hospitaliers sont confrontés à des changements fréquents, souvent contradictoires et pénibles, qui entraînent une intensification de leur charge de travail. Les dirigeants doivent compter sur des relais capables de faire accepter leurs décisions. De par leur proximité avec les soignants, les cadres de santé représentent des acteurs-clé dont il s'agit de faire de « bons managers ». De ce fait, la fabrication de ces cadres devient un enjeu essentiel pour le « bon fonctionnement » des hôpitaux. Parallèlement aux conditions réglementaires qui régissent les carrières statutaires des personnels de la fonction publique hospitalière, se mettent en place des règles organisationnelles et locales, propres au secteur privé, relevant d'une des formes du Nouveau Management Public. Ces évolutions participent à la mutation de l'hôpital public en hôpital-entreprise. [tiré de Cairn]



Ducharme, J.-F. (2009). **Mieux diriger sans se fatiguer : à quoi sert au hamster de faire tourner sa roue plus vite?**. Montréal, Québec: Éditions Québecor.

RÉSUMÉ : Ce livre s'adresse à tous les gens qui ont l'impression de ne plus utiliser leurs talents et leur potentiel au travail, à ceux qui ont le sentiment d'en faire trop et qui se demandent s'ils ne sont pas devenus des experts en résolution de... faux problèmes! À l'aide d'enseignements issus de la psychanalyse, Jean-François Ducharme invite le lecteur à mieux se connaître, à revenir à l'essentiel et à prendre position face aux principaux enjeux du monde du travail (leadership, gestion des conflits, personnalités difficiles, politique organisationnelle, etc.). L'intérêt principal de cette lecture n'est pas d'améliorer sa performance à tout prix, mais de trouver sa voie, son style et sa place, tout en ayant une idée juste de ce qui se passe autour de soi. De nombreuses études de cas illustrent les propos de l'auteur. [tiré de Amazon.com]



Ducharme, J.-F. (2011). **Gérer la pression au travail : des repères pour le gestionnaires ambitieux**. Montréal, Québec: Éditions Québecor.

RÉSUMÉ : En tant que gestionnaire, vous devez répondre à un environnement organisationnel empreint d'exigences et de paradoxes: il vous faut obéir, innover, développer les forces de l'organisation, équilibrer votre vie et, bien sûr, performer! En plus, vous devez gérer le désir, souvent plus ou moins clairement exprimé, d'avoir du succès dans votre carrière. Comment vous y prendre? Jusqu'où aller pour y parvenir? Comment savoir quand ralentir ou vous arrêter? Librement inspiré de la psychanalyse, Jean-François Ducharme explore ici différentes manières de se définir face à ces questions. Êtes-vous: l'honnête travailleur, constant et fiable, celui qui a décidé que toute solution passait par le respect du discours dominant? la personne qui cherche à parfaire son image et à faire un marketing actif de ses forces et de sa valeur ajoutée? celui qui postule que l'essentiel consiste à se centrer sur l'efficacité pour mieux accumuler les résultats? Accessible et



dynamique, l'objectif de cet ouvrage n'est pas de proposer des modèles à suivre, mais plutôt de tirer des enseignements des erreurs qui sont au cœur du parcours de tant de leaders. [tiré de Renaud-Bray]



Dussault, J., Bouchard, P., St-Jacques, S., Évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (ETMISSS). (2018). **Revue systématique sur les effets du télétravail chez les gestionnaires : outil d'aide à la décision pour le réseau de la santé et des services sociaux : rapport d'évaluation des technologies et des modes d'intervention**. Québec, Québec: Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. Repéré à <http://www.santecom.qc.ca/Bibliothequevirtuelle/Quebec/9782550816539.pdf>

RÉSUMÉ : Le télétravail représente une option envisageable pour diminuer la surcharge de travail des cadres du réseau de la santé et des services sociaux québécois. Cet arrangement de travail permettrait de se centrer sur des tâches exigeant un plus haut degré de concentration, tout en demeurant disponible pour les équipes de travail. La présente évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI) a pour but d'identifier les effets du télétravail pour les cadres et de statuer si cette pratique améliore leurs conditions de travail, en situation de surcharge. Plus spécifiquement, elle vise à circonscrire les impacts du télétravail sur les employés et les organisations et à identifier les conditions favorables à son implantation. [tiré de l'introduction du document]



Éditeur officiel du Québec. (à jour au 1er juillet 2018). **Loi sur les services de santé et les services sociaux: Règlement sur certaines conditions de travail applicables aux cadres des agences et des établissements de santé et de services sociaux**. Québec : Éditeur officiel du Québec. Repéré à <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/S-4.2,%20r.%201.1/>

RÉSUMÉ :



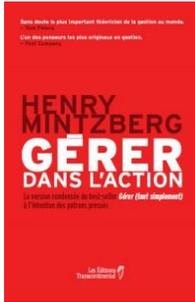
Harvard Business Review Press. (2017). **Harvard Business Review manager's handbook: the 17 skills leaders need to stand out**. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.

RÉSUMÉ : The one primer you need to develop your managerial and leadership skills. Whether you're a new manager or looking to have more influence in your current management role, the challenges you face come in all shapes and sizes—a direct report's anxious questions, your boss's last-minute assignment of an important presentation, or a blank business case staring you in the face. To reach your full potential in these situations, you need to master a new set of business and personal skills.

Packed with step-by-step advice and wisdom from Harvard Business Review's management archive, the HBR Manager's Handbook provides best practices on topics from understanding key financial statements and the fundamentals of strategy to emotional intelligence and building your employees' trust. The book's brief sections allow you to home in quickly on the solutions you need right away—or take a deeper dive if you need more context.

Keep this comprehensive guide with you throughout your career and be a more impactful leader in your organization. [tiré de Amazon.ca]





Mintzberg, H. (2014). **Gérer dans l'action: la version condensée du best-seller Gérer (tout simplement) à l'intention des patrons pressés**. Montréal, Québec: Les Éditions Transcontinental.

RÉSUMÉ : Henry Mintzberg sait que pour les gestionnaires, chaque minute compte ! C'est pourquoi il a préparé cette version condensée et légèrement revue de son ouvrage classique Gérer (tout simplement).

Comme dans le livre d'origine, Henry Mintzberg décortique la vraie nature de la gestion telle qu'elle est vécue par ceux qui la pratiquent. S'appuyant sur l'observation de 29 gestionnaires d'échelons et de milieux variés, il met en lumière les pressions incessantes que subissent les patrons ainsi que les paradoxes inévitables qui les forcent à marcher sur plusieurs cordes raides à la fois. Enfin, il prodigue des conseils, éclairés et concrets, sur la façon d'assurer une gestion efficace.

Parmi les questions essentielles abordées :

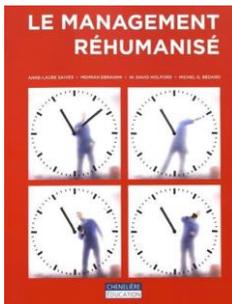
- Comment réfléchir quand le tourbillon ne s'arrête jamais ?
- Les leaders sont-ils plus importants que les gestionnaires ?
- Le courriel est-il en train de détruire l'exercice de la fonction ?
- Où est passé l'esprit critique ?
- Comment les gestionnaires peuvent-ils être connectés quand la nature même de leur travail les éloigne de ce qu'ils gèrent ?

Signé par une sommité mondiale du management, ce livre qui va droit au but est un incontournable pour tous ceux qui ont à cœur l'exercice de la gestion. [tiré de Transcontinental Média]

Piney, C., Nascimento, A., Gaudart, C. (2015). **Pilotage par la performance au quotidien dans une administration publique: conséquences sur les conditions de vie au travail des cadres de proximité et des agents encadrés**. Relations industrielles, 70(4), 766-787. Repéré à <https://www.erudit.org/fr/revues/ri/2015-v70-n4-ri02335/1034903ar.pdf>

RÉSUMÉ : Une grande administration publique a souhaité comprendre l'incidence de son pilotage par la performance sur les conditions de vie au travail, notamment grâce à l'utilisation d'indicateurs. D'après la littérature, il n'existe pas une forme de performance, mais différentes performances dont les critères d'évaluation sont sélectionnés en fonction de la stratégie adoptée par l'organisation. L'application du pilotage par la performance dépend du choix des outils de mesure. Entre direction et agents, les cadres de proximité traduisent les objectifs de performance en missions concrètes. La façon de piloter les services pour atteindre les objectifs a des impacts sur la qualité du service produit, sur la qualité de vie au travail et le ressenti des conditions de travail. Une étude qualitative à partir de 36 entretiens centrés sur l'activité a été menée auprès d'agents, de cadres de proximité dans différents types de service, et de cadres intermédiaires. Ces résultats ont ensuite été croisés aux débats dans des groupes de travail «Métiers» et «Management-local». Les personnes interrogées ne remettent pas en cause l'utilisation d'indicateurs pour mesurer l'activité. Une culture du chiffre oriente même l'activité en priorisant certaines tâches au détriment d'un travail gris non mesuré. Néanmoins, il n'existe pas de perception commune de la performance au sein de cette administration, ce qui implique différents usages d'indicateurs. La recherche de la performance par l'administration via un pilotage par indicateurs a entraîné des phénomènes d'intensification du travail et d'évolution des métiers. Des pratiques induites afin de s'adapter aux conditions de travail se sont développées, celles-ci sont à la source d'écarts entre performance mesurée par les indicateurs et performance réelle des services. Ces stratégies de contournement sont un facteur dégradant les conditions de vie au travail, avec notamment un sentiment de non qualité du service rendu à l'utilisateur et une perte de sens du métier. Les cadres de proximité, responsables de service, concilient tous ces paramètres afin de faire en sorte que les équipes puissent effectuer leur travail dans les meilleures conditions possibles. [tiré d'Érudit]





Saives, A.-L., Ebrahimi, M., Holford, W. D., Bédard, M. G. (2017). **Le management réhumanisé: le travail de manager à l'épreuve du réel.** Montréal, Québec: Chenelière éducation.

RÉSUMÉ : Un livre de management ne doit pas être un recueil de recettes.

Le management n'est pas que techniques de gestion: c'est un métier, une discipline et une pratique porteuse d'une idéologie.

Le travail de manager nécessite de composer avec un environnement complexe et imprévisible, qui exige réactivité, responsabilité et réflexivité. Pour outiller au mieux le futur gestionnaire à développer sa pensée critique, Le management réhumanisé est consacré à l'analyse et à la compréhension du travail du manager.

Sur la base des fondements historiques, théoriques et critiques, l'ouvrage aborde les composantes classiques du métier de manager (la décision et la direction, la pensée et la pratique stratégiques, l'organisation et le contrôle), le système de gouvernance et l'approche managériale d'une organisation. Ensuite, il définit, au cœur des enjeux et des débats actuels, des pratiques de management inspirantes pouvant servir d'assise à un management réhumanisé qui amène à repenser notre rapport au travail, à la richesse, au collectif et à la nature, et qui conduit à un meilleur équilibre dans nos sociétés. [tiré de Chenelière]

