

# IMPACT DE *L'INTERGÉNÉRATIONNEL* *SUR LE MANAGEMENT DU* *BLOC OPÉRAtoire*

Dubois Audrey

Klinik St Josef St Vith / AFISO



# Plan de la présentation

- ▣ Baby boomers, génération X and génération Y
- ▣ Présentation de l'étude
- ▣ Propositions
- ▣ Conclusion



# Baby boomers

- ▣ Nés entre 1946 et 1964



# Baby boomers

- ▣ Contexte socio-économique :
  - Après guerre (reconstruction, croissance économique)
  - Père absent ou travaille beaucoup
  - Mère seule à la maison
  - Famille nombreuse
  - Gens travaillent pour manger
  - Education stricte et rigide
  - Familles organisées
  - Vivent en harmonie



# Baby boomers

- ▣ Caractéristiques :
  - Optimiste à propos du futur
  - Un job pour la vie
  - Impact social important de la carrière et du travail
  - Respect de l'autorité et de l'institution
  - Heures supplémentaires par conviction
  - Accepte les règles
  - Communication formelle



# Génération X

- ▣ Nés entre 1965 et 1980



# Génération X

- ▣ Contexte socio-économique :
  - Récession. Augmentation du chômage
  - Difficulté d'avoir un job stable
  - Difficulté d'avoir un travail avec un bon salaire
  - Les deux parents travaillent
  - Education pour être indépendant et flexible
  - Remettent en question la société et les institutions
  - Les gens ont des droits et des besoins (pas d'obligations ni de limites)
  - Première technologie, premier jeu vidéo



# Génération X

## ▣ Caractéristiques :

- Recherchent les challenges
- Centrés sur leurs besoins
- Remettent en question la hiérarchie
- Heures supplémentaires par obligation
- Besoin d'être valorisés, d'être reconnus
- Grande exigence à propos d'eux-mêmes
- Faible droit de faire des erreurs
- Besoin d'indépendance et de flexibilité
- Aiment apprendre





# Génération (WH)Y

▣ Nés entre 1981 et 1995



# Génération Y

- ▣ Contexte socio-économique:
  - “Enfant Roi”
  - Parents communiquent et expliquent les décisions
  - Parents les valorisent
  - Premier à recevoir une récompense pour une participation
  - Premier à avoir beaucoup d’activités après l’école
  - Ultra connecté, beaucoup de technologies
  - Incertain à propos de leur emploi



# Génération Y

- ▣ Caractéristiques :
  - Antipathie pour la hiérarchie
  - Bonne relation avec le leader s'il est respecté
  - Juge sur le comportement pas sur le principe de hiérarchie
  - Besoin de rôle clair et de guidelines
  - Besoin de savoir pourquoi une décision est prise
  - Besoin de coaching
  - Besoin de feedback
  - Besoin de challenge mais pas des responsabilités
  - Besoin de confiance, de respect et de liberté d'expression



# Génération Y

## ▣ Caractéristiques :

- N'aime pas la routine
- Haut niveau d'anxiété et de peur de l'échec
- Faible tolérance aux abus verbaux et à l'intimidation
- Sensible aux critiques
- Balance vie privée / vie professionnelle très importante
- Pas d'heures supplémentaires
- Besoin de bien-être au travail et dans l'équipe
- Multitâches
- Accepte le changement
- Créatif et novateur
- Apprécie une communication amusante et accrocheuse



# Méthodologie

- ▣ Etude par questionnaire
- ▣ Questionnaire testé en décembre 2014
- ▣ Public : Infirmier(ère)s chefs réunions régionales
- ▣ 42 questionnaires en janvier 2015
- ▣ Envoyé par mail avec une lettre explicative
- ▣ 12 réponses dans le milieu de mars (29%)
- ▣ Acceptable parce que
  - long, questionnaire écrit, envoyé par mail

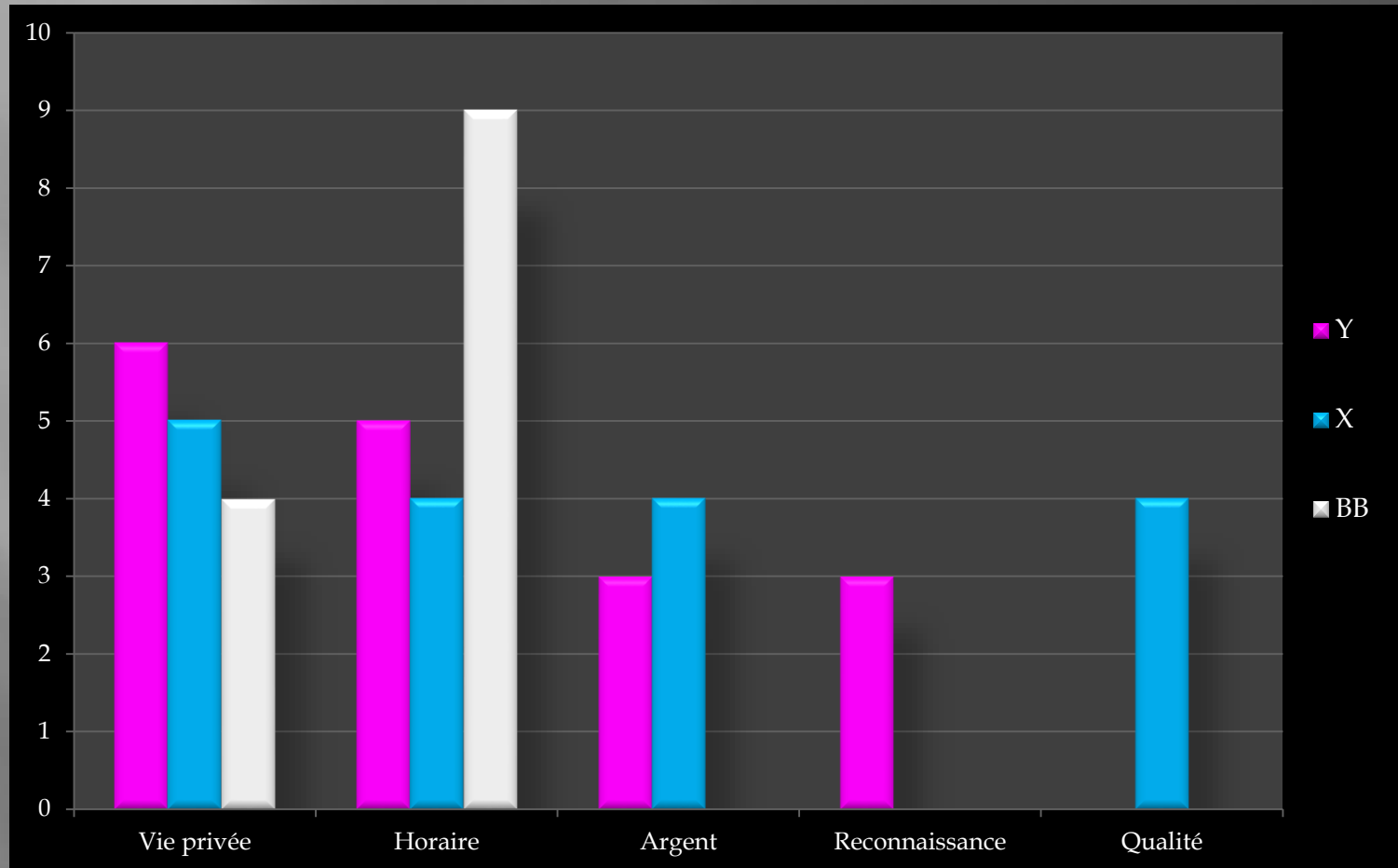


# Résultats

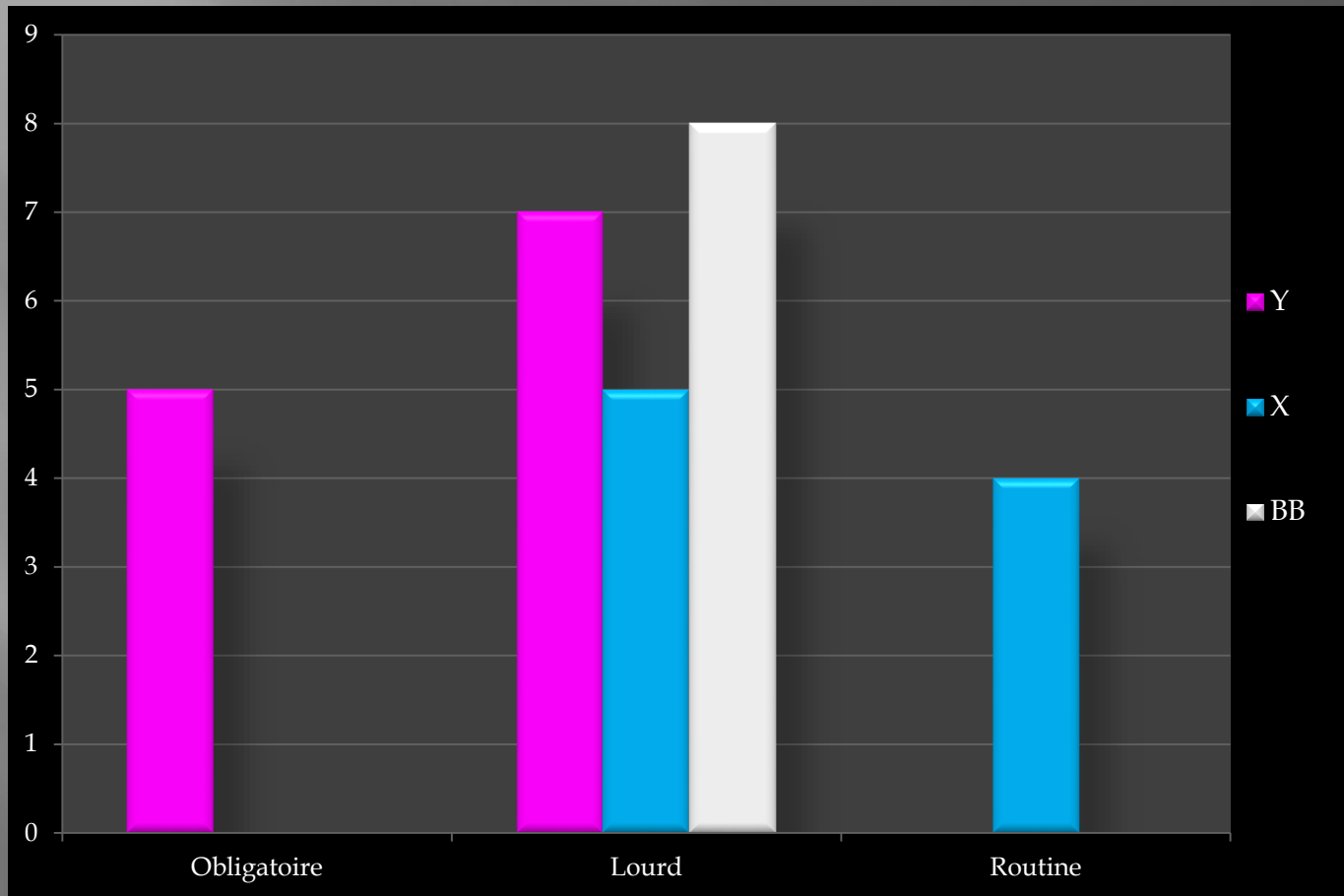
- ▣ Présentation des questions les plus parlantes
- ▣ Présentation des réponses les plus parlantes
  
- ▣ Plusieurs réponses par participant
- ▣ Echantillon de 12 personnes



# Les priorités

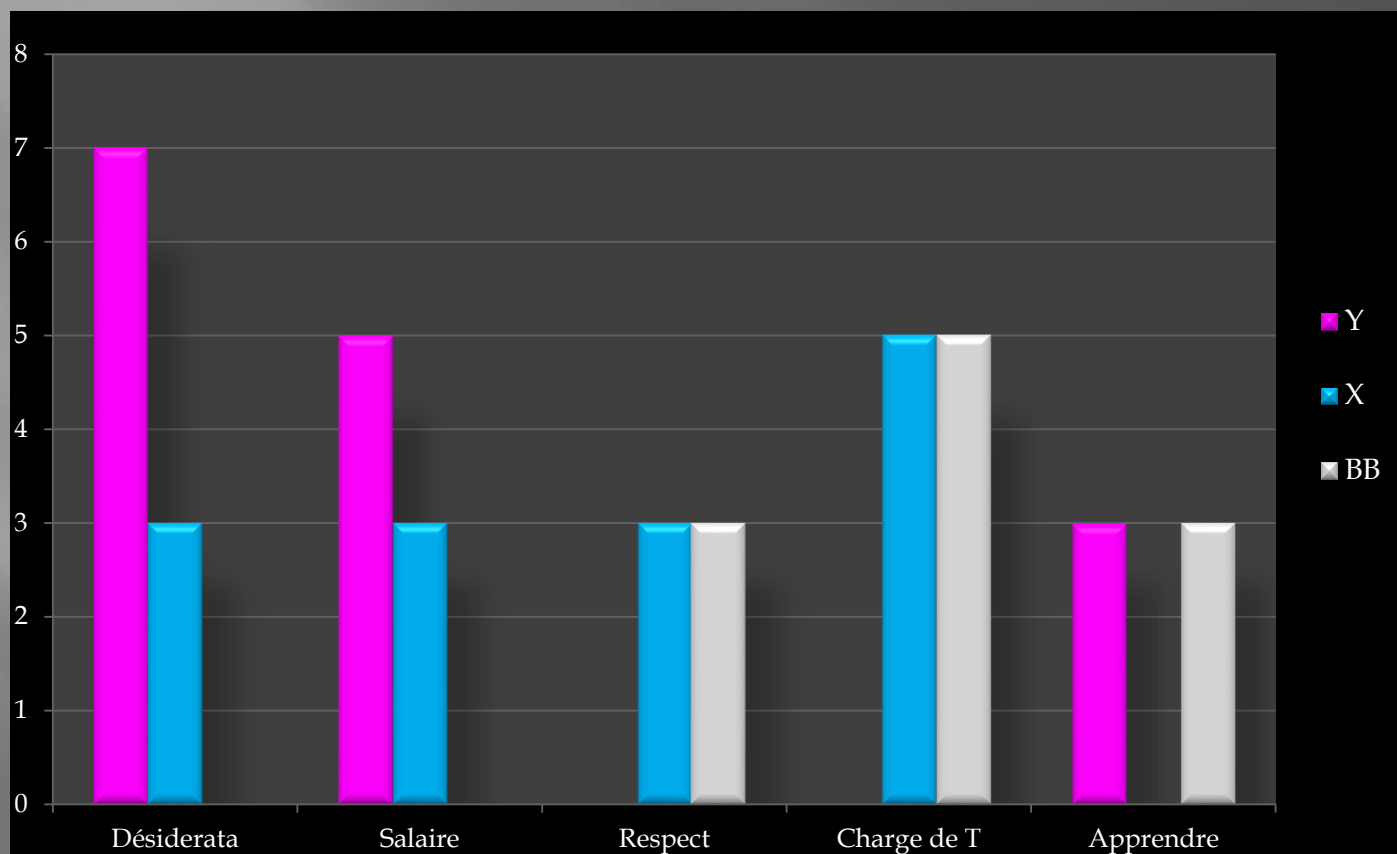


# Perception du travail

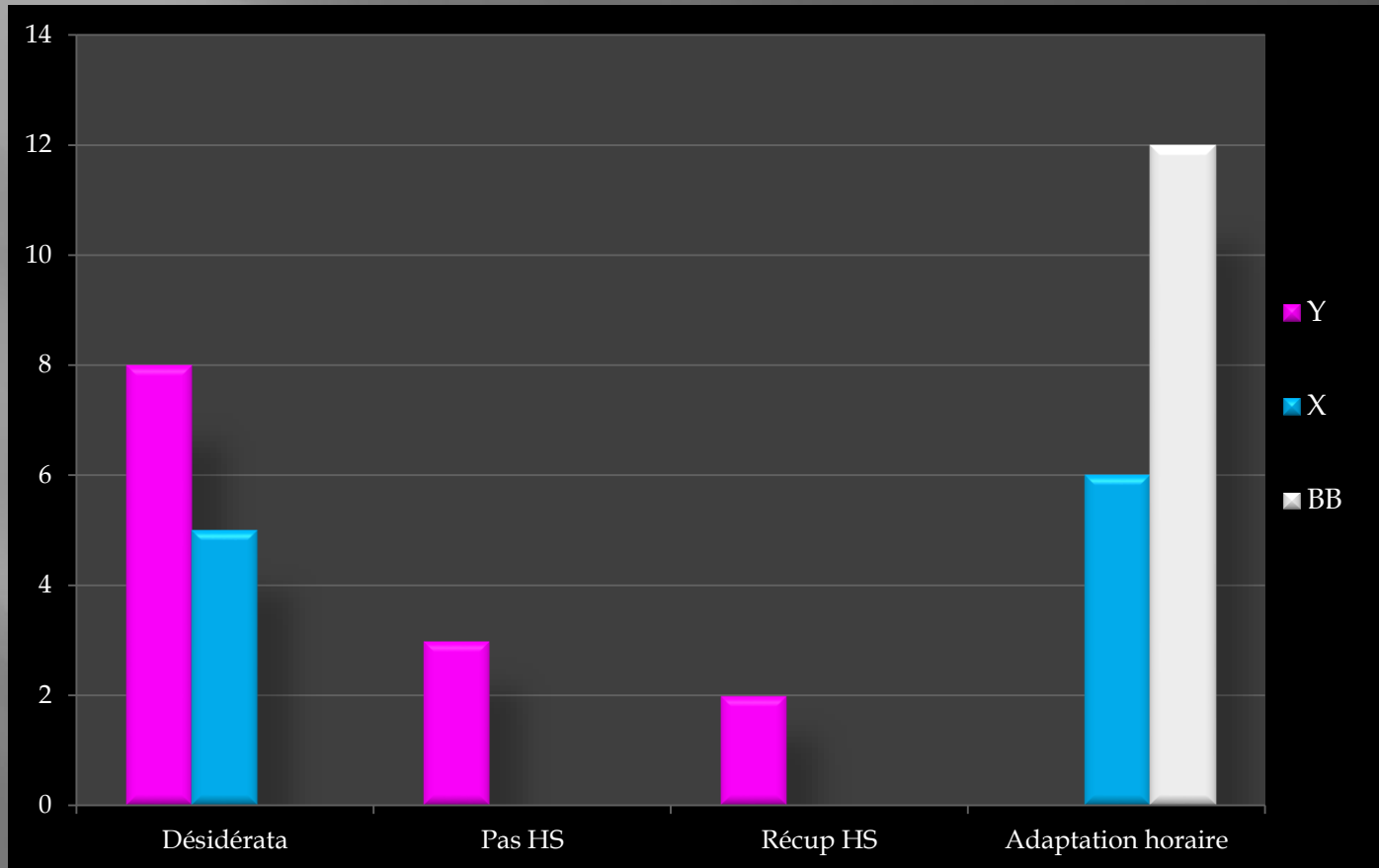




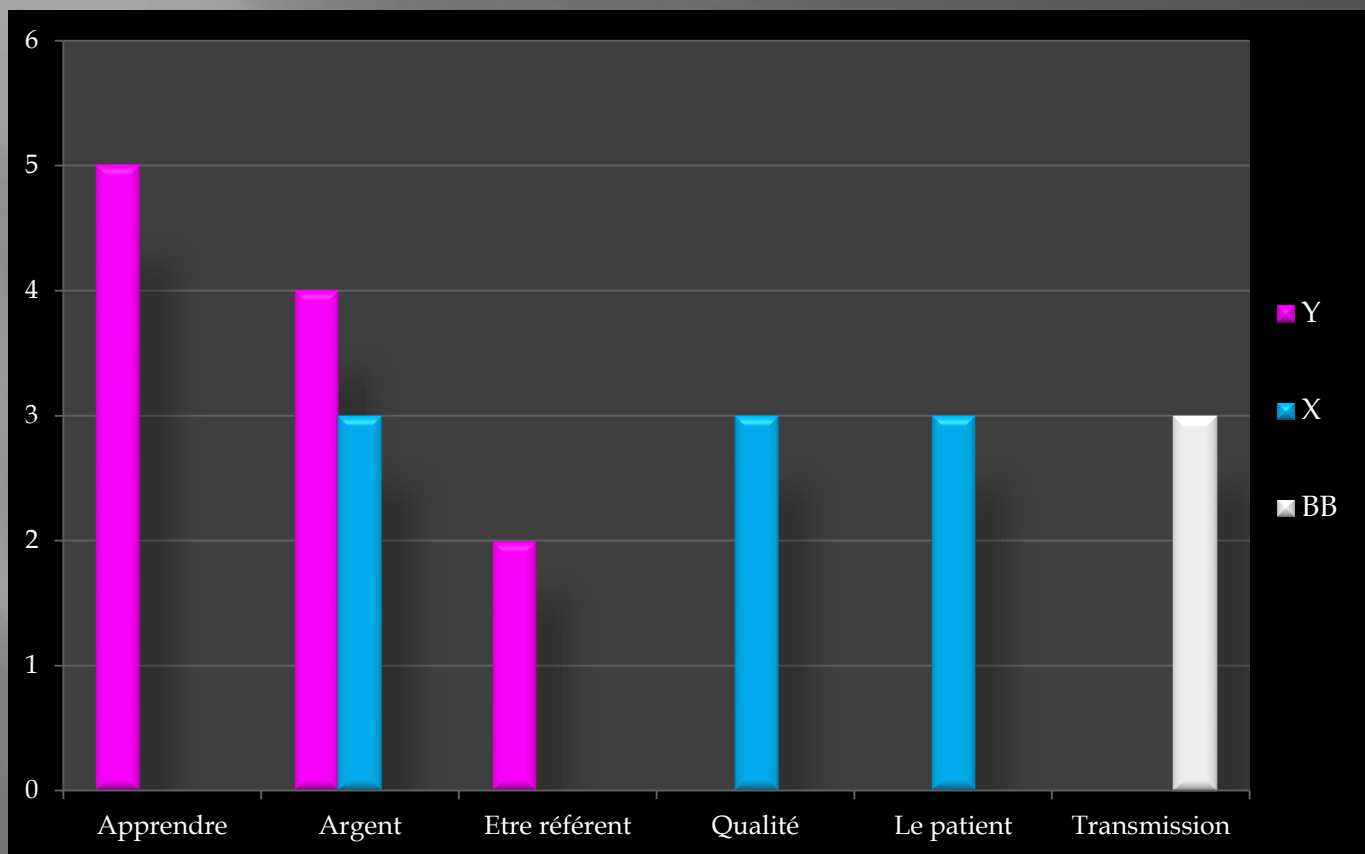
# Attentes vis-à-vis des conditions de travail



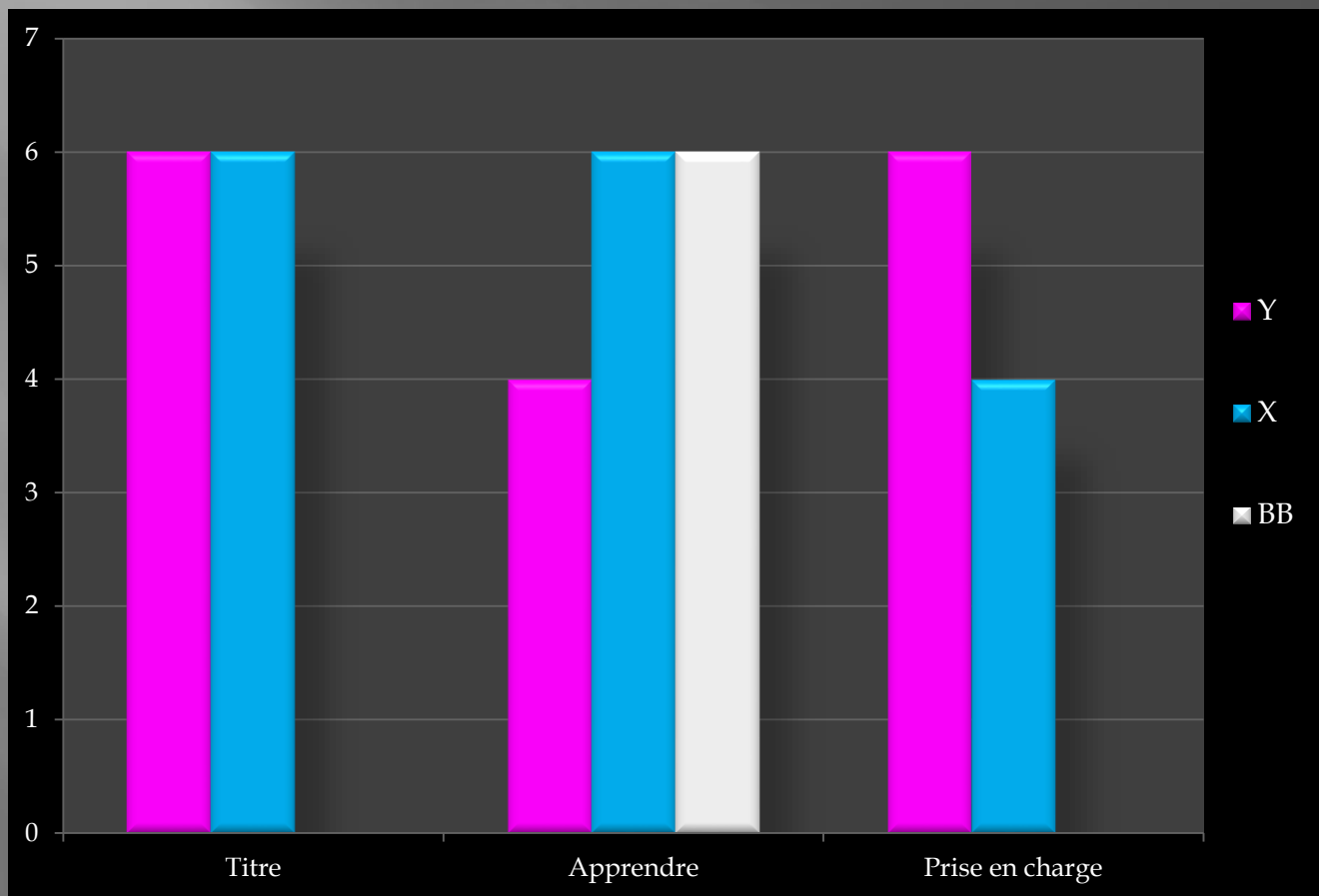
# Attentes vis-à-vis des horaires



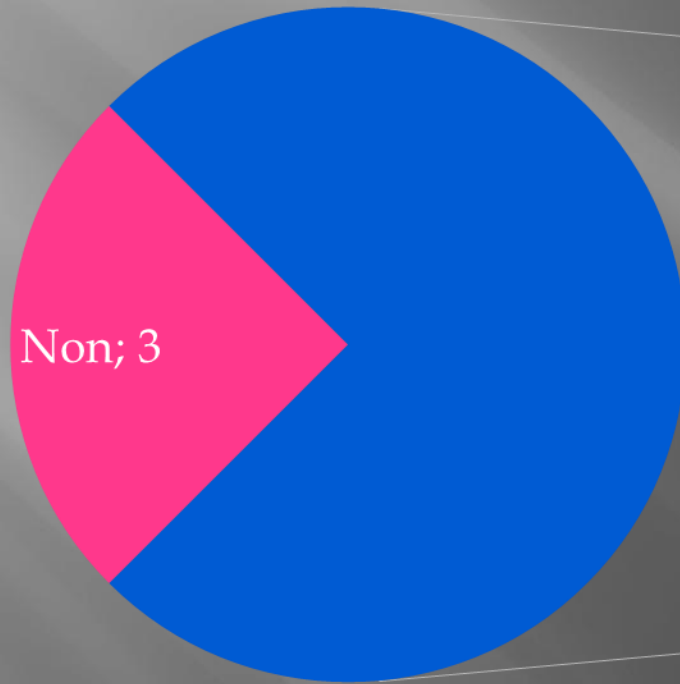
# Sources de motivations au travail



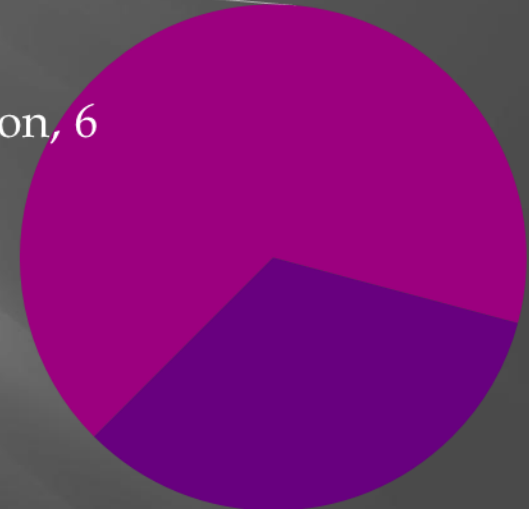
# Sources de motivations pour la formation continue



# Différences dans la communication ?



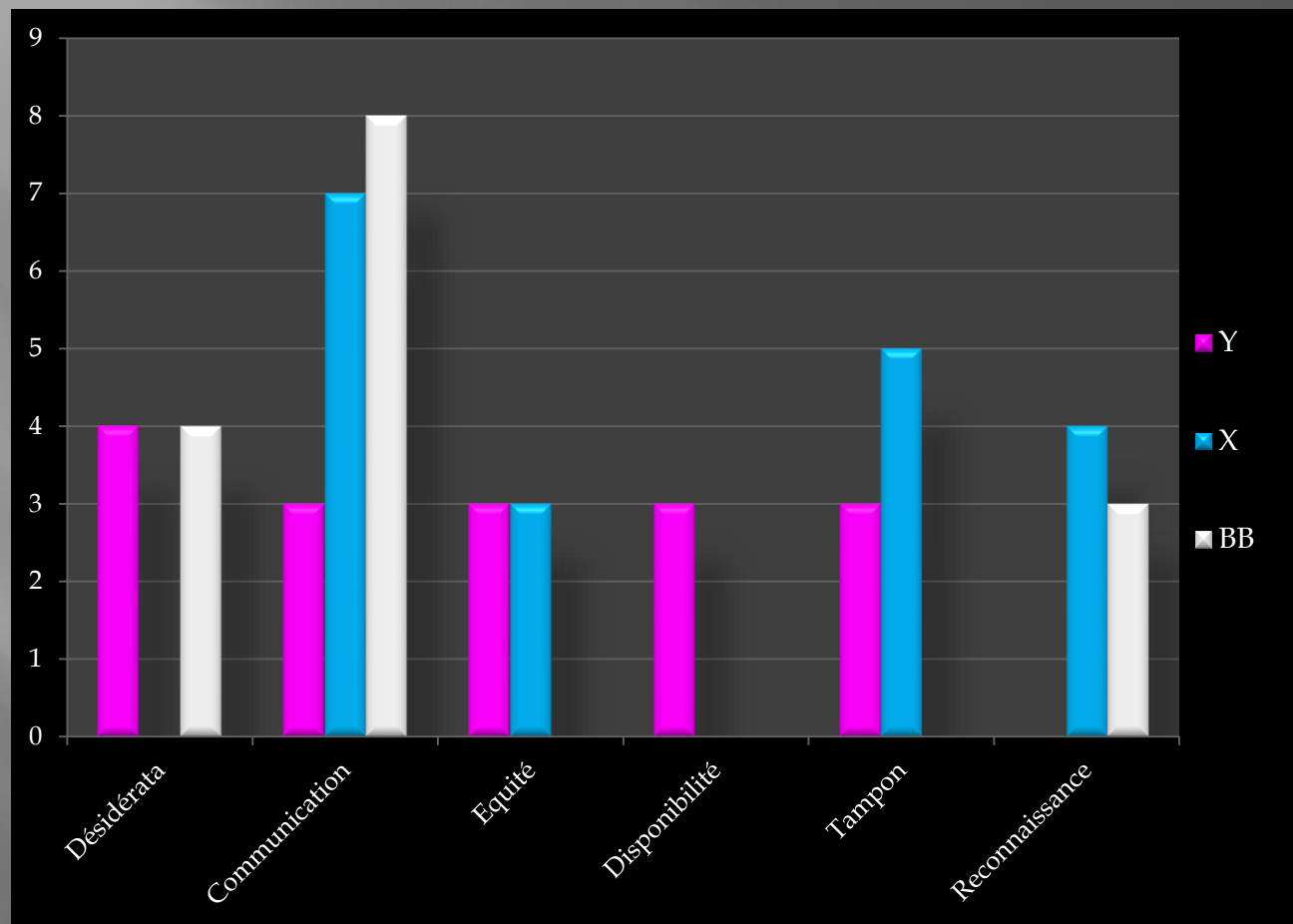
Génération, 6



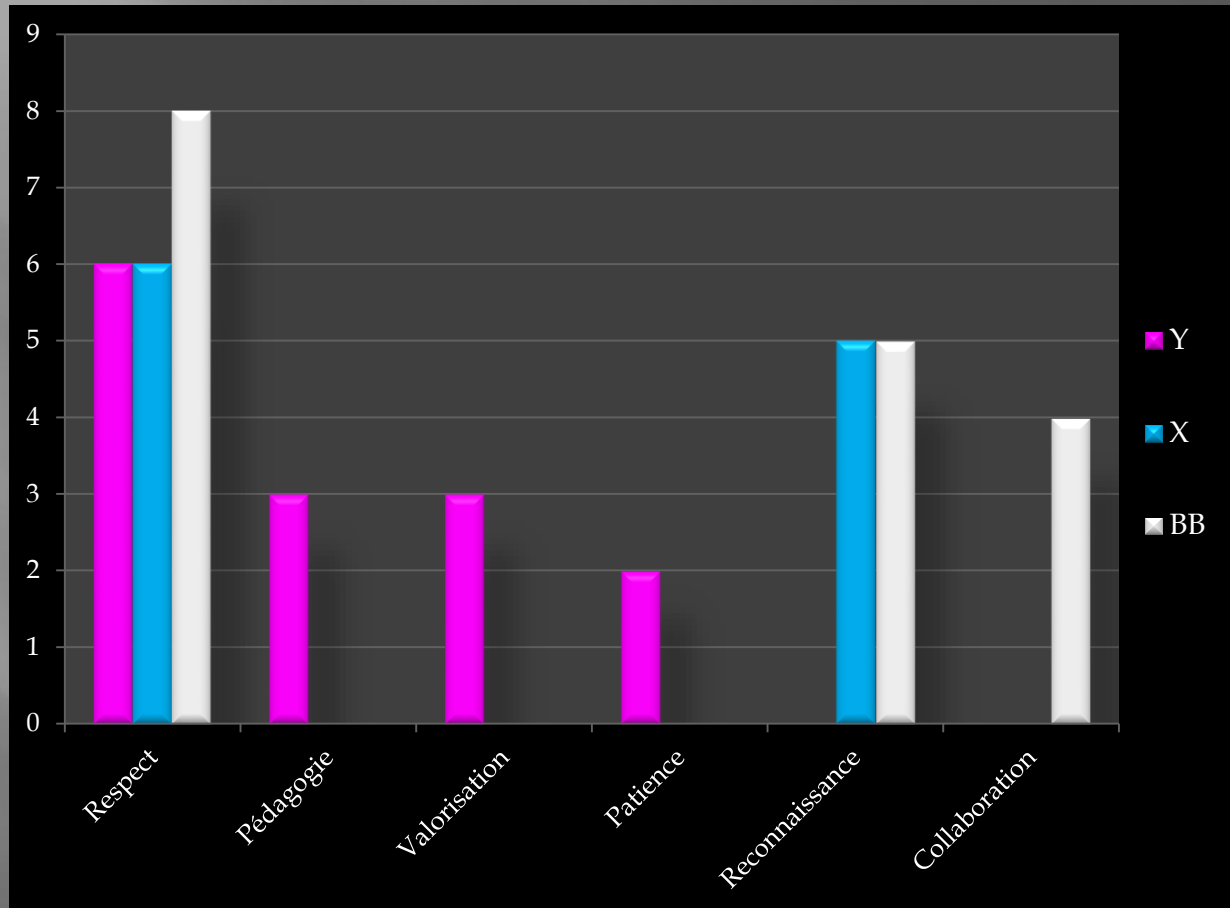
Personnalité, 3



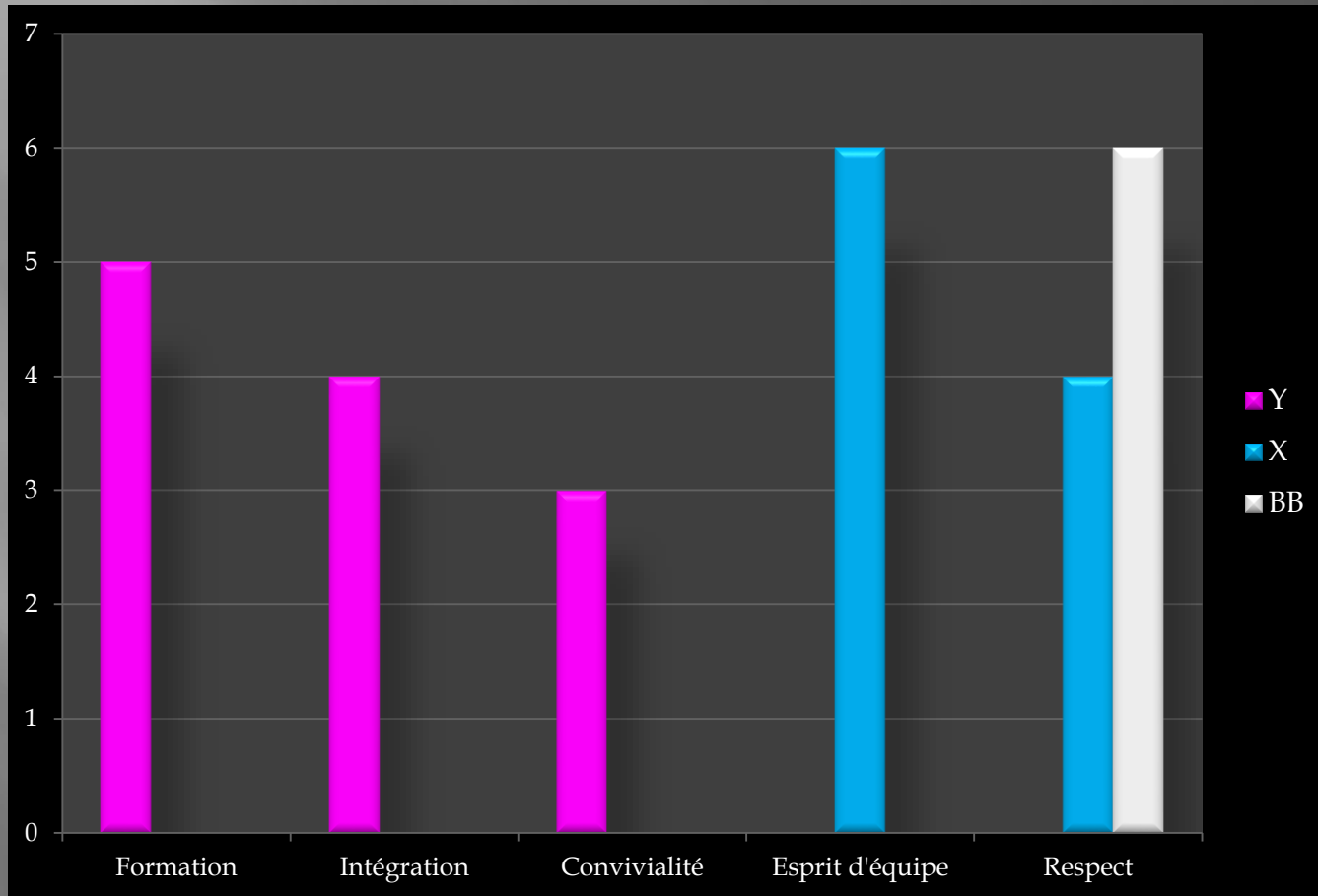
# Infirmière chef



# Docteurs



# Collègues





# Infirmières chefs : conflits

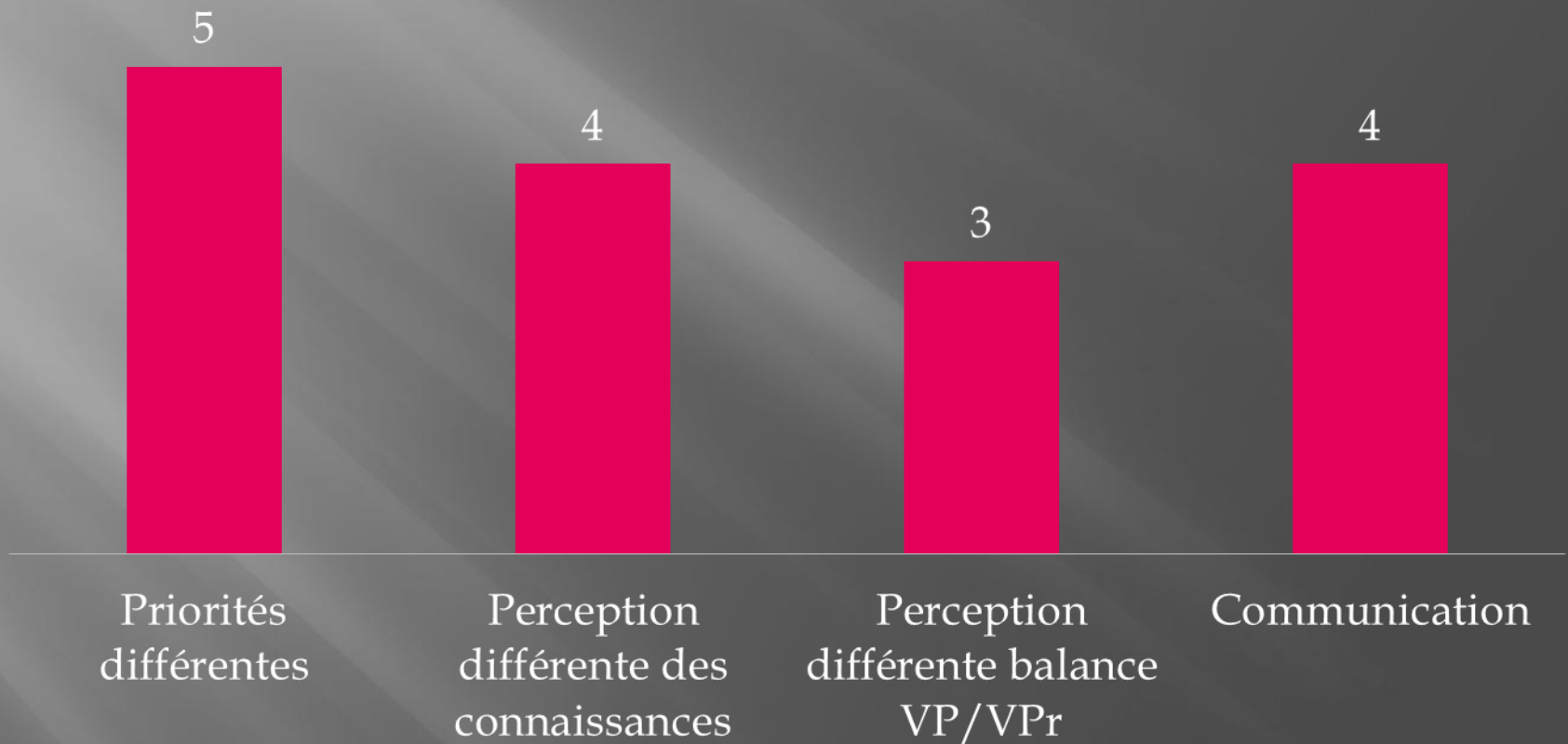
8



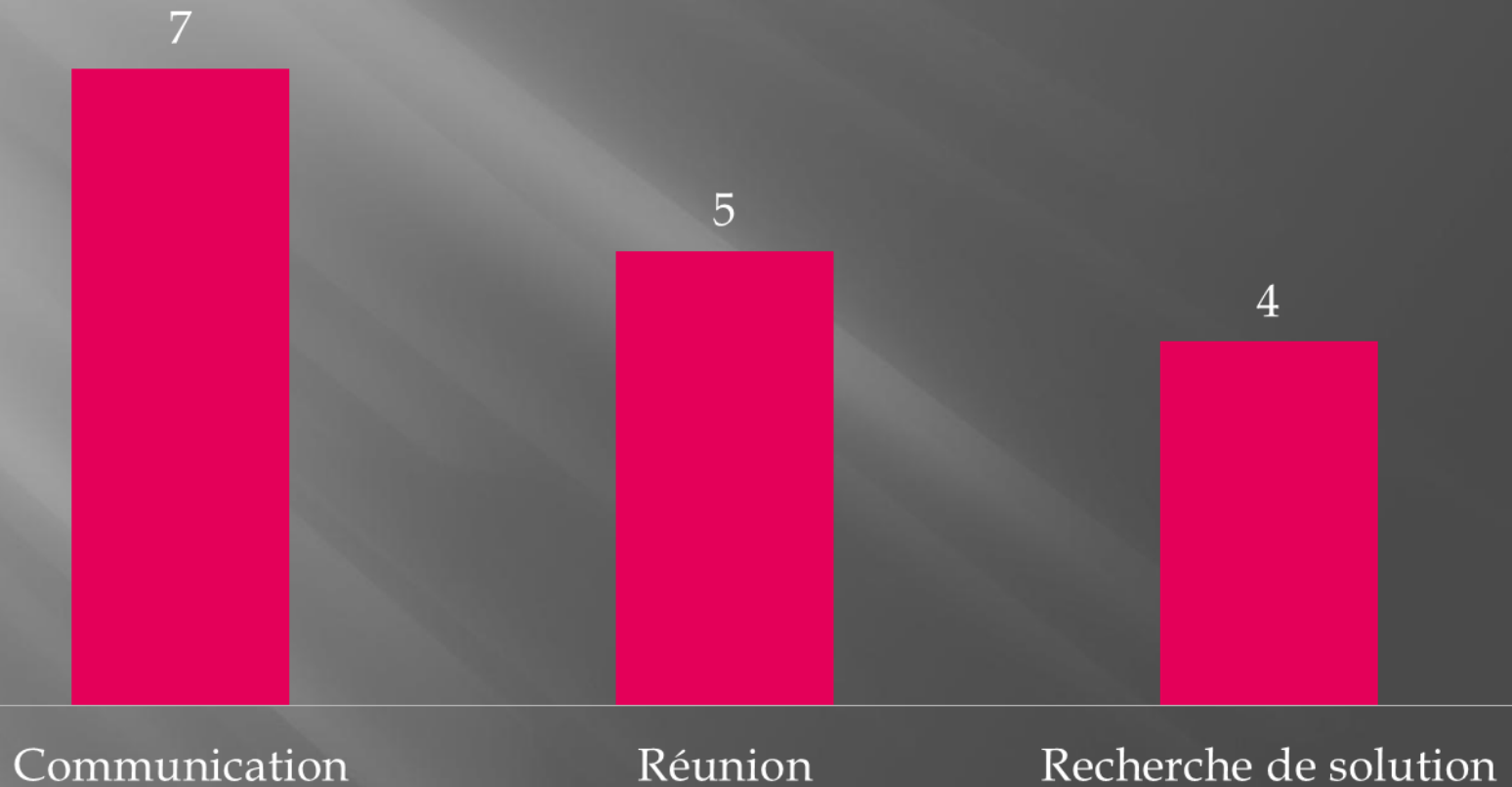
Ressenti négatif



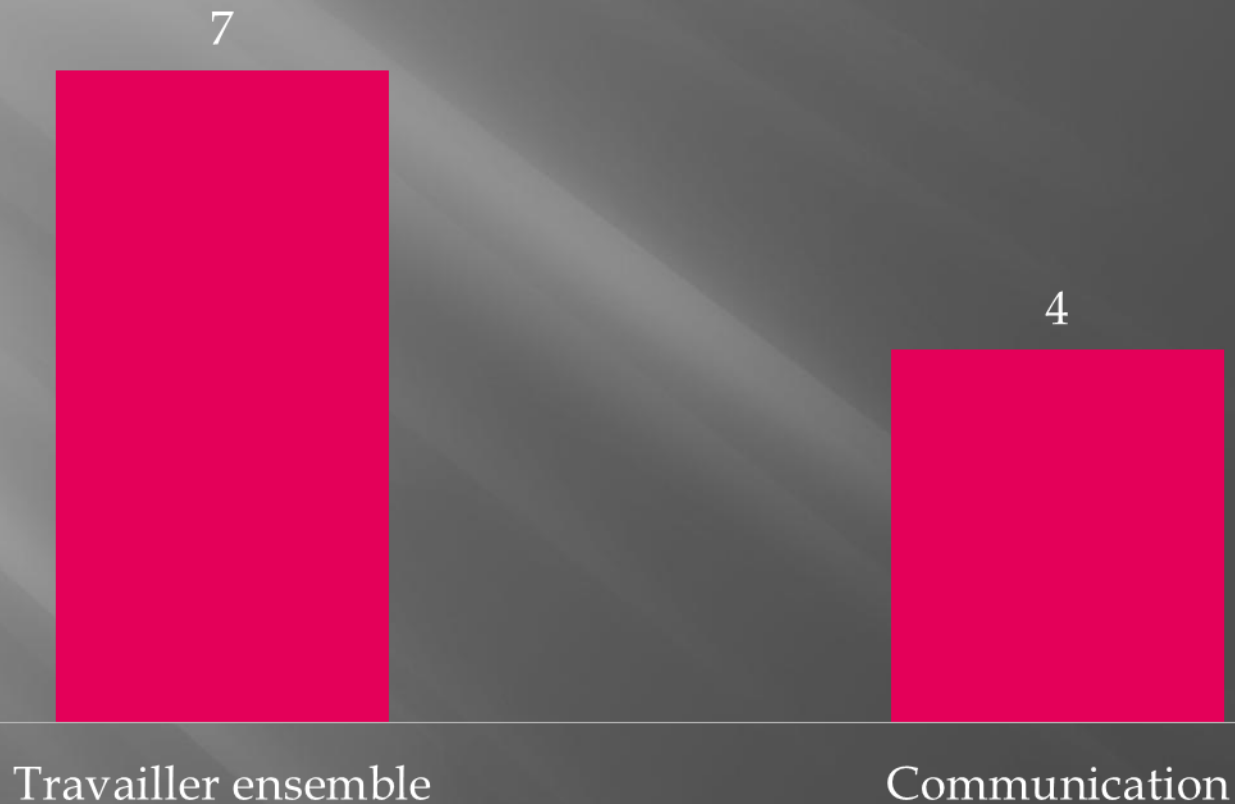
# Sources de conflits



# Management des conflits



# Collaboration intergénérationnelle



# Discussion

- ▣ Les principaux thèmes sont :
  - Horaires
  - Balance vie privée / vie professionnelle
  - Respect
  - Bien être
  - Apprentissage
  - Argent
- ▣ Généralement identiques à la littérature
- ▣ Idem pour les conflits



# Pourquoi essayer d'intégrer la génération Y ?

- ▣ Elle résulte de l'éducation et de la société.
- ▣ La société change !
- ▣ Les gens ne changent pas profondément !!!



L'organisation doit changer !

L'infirmière chef doit adapter son style de management !

Buts : recruter, former et retenir!



# Pourquoi essayer d'intégrer la génération BB ?

- ▣ Ils ont l'expérience !
- ▣ Ils ont envie de la partager !
- ▣ Nous vieillissons tous !



L'organisation doit changer !

L'infirmière chef doit adapter son style de management !

Buts : qualité de soins, formation et réduction de l'absentéisme!



# Comment s'adapter ?

- ▣ Deux orientations :
  - Changements organisationnels
  - Adaptation de l'infirmière chef





# Changements organisationnels

- ▣ Coordination stricte du programme opératoire
- ▣ Interdire les dépassements systématiques
- ▣ Heures supplémentaires exceptionnelles
- ▣ Adapter les horaires aux réalités du service
- ▣ Adapter le programme opératoire pendant les vacances scolaires
- ▣ Interdire les abus verbaux et psychologiques



# Changements organisationnels

- ▣ Soutenir les valeurs de respect et de reconnaissance
- ▣ Défendre l'écoute et la communication
- ▣ Défendre la liberté d'expression
- ▣ Reconnaître l'identité professionnelle des infirmières péri opératoires
- ▣ Reconnaître les infirmières péri opératoires comme un partenaire professionnel intégré dans l'équipe médicale



# Changements organisationnels

- ▣ Promouvoir le bien-être au travail
- ▣ Informatisation
  - des procédures,
  - des guidelines,
  - des feuilles de préparation,
  - des techniques chirurgicales,
  - de la documentation, ...
- ▣ Interaction par site web et média sociaux
- ▣ E-learning



# Changements organisationnels

- ▣ Promouvoir l'entraînement et la formation
  - Compter les heures de formation comme heures de travail
  - Adapter le programme pour permettre la formation
  - Entraînement en équipe, simulation
- ▣ Description stricte du profil de fonction



# Evolution du rôle de l'infirmière chef

- ▣ Si possible, respecter les souhaits des employés. Si ce n'est pas possible, expliquer les raisons et proposer des solutions
- ▣ Communication personnalisée
- ▣ Ecoute active
- ▣ Manager deviennent des leader manager
- ▣ Management en « Win-Win »
- ▣ Management participatif



# Evolution du rôle de l'infirmière chef

- ▣ Travailler en mode projet, travail de groupe
- ▣ Définir clairement les règles au départ
- ▣ Laisser de la liberté et recadrer si nécessaire
- ▣ Former l'équipe à propos des différences intergénérationnelles y compris sur les différents styles de communication



# Evolution du rôle de l'infirmière chef

- ▣ Génération Y apprend différemment
- ▣ Génération Y pense qu'elle sait tout!
  - Que faire?
  - Communiquer ?
- ▣ Donner des feedbacks positifs et négatifs
- ▣ Faire du coaching
- ▣ Valoriser son équipe
- ▣ Doit être l'intermédiaire, le défenseur



# Evolution du rôle de l'infirmière chef

- ▣ Doit améliorer la cohésion de l'équipe
  - Réunion régulière
    - ▣ Partager les points de vue
    - ▣ Demander les attentes et les besoins
    - ▣ Expliquer les règles
    - ▣ Célébrer les succès et les événements importants
    - ▣ Analyser les incidents
  - Supporter les sorties d'équipe et y prendre part





Infirmière chef

Life is like riding a  
bicycle.

To keep your balance  
you must keep moving.

Albert Einstein



# Conclusion

- ▣ Pourquoi changer ?
- ▣ En 2020 :
  - Majorité de Y dans les blocs.
  - Z arrivent et c'est la génération suivante
- ▣ L'infirmière chef ressent directement les impacts des conflits organisationnels et intergénérationnels
- ▣ L'infirmière chef doit être formée et doit partager avec ses collègues.



# Conclusion

- ▣ Seule possibilité pour :
  - Garder un staff entraîné et formé
  - Réduire le turnover
  - Réduire l'incidence des burn out
  - Avoir un bloc opératoire efficient
  - Avoir une qualité des soins
  - Obtenir les certificats d'accréditation
  - Maintenir un bon résultat économique





# Bibliographie

- ❑ Desplats M., Pinaud F. Manager la génération Y. Travailler avec les 20-30 ans. Best practices. Ed. Dunod 2011, 224 pages.
- ❑ Grima F. Impact du conflit intergénérationnel sur la relation à l'entreprise et au travail : proposition d'un modèle. *Management & Avenir* 3/2007 (n° 13) , p. 27-41  
URL : [www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2007-3-page-27.htm](http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2007-3-page-27.htm).  
DOI : [10.3917/mav.013.0027](https://doi.org/10.3917/mav.013.0027).
- ❑ Hervéou A.,Stéphan S. Vers un management intergénérationnel solidaire. Soins cadres novembre 2013 ; N° 88 : pages 20-23.
- ❑ Lavoie-Tremblay M., Leclerc E., Marchionni C., Drevniok U. The Needs and Expectations of Generation Y Nurses in the Workplace. *Journal for nurses in staff development*. January/February 2010 ; Vol. 26 N°1 : pages 2-8.
- ❑ Manion J. Managing the Multi-Generational Nursing Workforce. Managerial and Policy Implications. International Council of Nurses. International Centre for Human Resources in Nursing. 2009, 48 pages.
- ❑ Saver C. Diverse communication styles are most effective for managing multigenerational staff. *OR Manager* june 2013 ; Vol. 28 N°6 : pages 14-17.
- ❑ Sherman R. Recruiting and Retaining Generation Y Perioperative Nurses. *Aorn Journal* january 2015; Vol. 101 N°1 : pages 138-143.

## Web:

- ❑ Leader ou manager ? [Internet]. [cited 2015 May 1]. Available from: <http://www.antonin-gaunand.com/leadership/leader-ou-manager/>
- ❑ Les 7 erreurs classiques du manager débutant et comment les éviter : 3H Coaching – L'Agora de la Génération Y [Internet]. [cited 2015 Apr 29]. Available from: <http://www.3hcoaching.com/manager/les-7-erreurs-classiques-du-manager-debutant-et-comment-les-eviter/>
- ❑ Managing an Intergenerational Workforce: Strategies for Health Care Transformation [Internet]. [cited 2015 May 1]. Available from: <http://www.aha.org/about/cpi/managing-intergenerational-workforce.shtml>

