

MUNICIPALITÉ+FAMILLE

LE « PENSER ET AGIR FAMILLE » DU CARREFOUR ACTION MUNICIPALE ET FAMILLE

automne 2012

volume numéro

9.3

LA QUALITÉ DES SERVICES DÉPLOYÉS AUX ÂÎNÉS: UN ENJEU STRATÉGIQUE POUR TOUTES MUNICIPALITÉS

Patsy Clapperton et **Josée Viens**, associées d'UMANO-conseiller en milieu de vie



Chaque municipalité tient un rôle actif quant à la qualité de vie des personnes âgées. Dans cet optique, plusieurs municipalités ont déjà entamé la démarche *Municipalité amie des aînés* ou le feront sous peu. Par vos services de premières instances à la population, vous avez une opportunité de devenir un *leader* quant à la qualité des services déployés aux aînés.

Des infrastructures adaptées et des services ciblés sont certes importants, mais le sentiment de mieux-être va se forger davantage dans l'aspect relationnel. Le service à la clientèle est une expérience globale. Au-delà du service ou du produit, il y a toute la manière dont le service sera rendu qui influencera la satisfaction. Pour contrer l'âgisme qui a un impact fort négatif sur le bien-être des aînés, nous nous devons de redonner les notes de noblesse à l'avancement en âge. Les tabous, les préjugés, les fausses croyances vont parfois venir teinter nos interactions. Pour offrir un service adéquat aux aînés, il s'avère donc essentiel de cultiver les bonnes attitudes et les bons savoir-faire. Ils doivent se sentir en confiance et reconnus pour toute la richesse de leur expérience. Ainsi, nous favoriserons une participation citoyenne active.

La mission d'UMANO

Depuis près de cinq (5) ans, nous nous sommes engagées à améliorer la qualité de vie des aînés. D'abord, en implantant des démarches d'amélioration continue au sein de différents milieux d'hébergement. Nos parcours professionnels qui combinent la gérontologie et le développement organisationnel peuvent être un atout pour votre municipalité.

Ce qu'UMANO peut vous offrir

Afin de vous accompagner dans votre volonté de lutter contre l'âgisme, nous proposons de vous fournir des outils et des stratégies qui feront de votre municipalité un milieu innovateur et attentionné à l'égard des services déployés aux aînés.

- Cibler les éléments clés d'un service de qualité auprès des aînés.
- Vivre une expérience de vieillissement: se mettre dans la peau d'une personne de 80 ans (grâce à un habit simulateur).
- Comprendre les défis que doivent surmonter les aînés.
- Acquérir des stratégies de communication efficace afin de répondre aux besoins spécifiques d'une clientèle aînée.

Pour accroître l'impact de vos mesures issues de vos plans d'action *MADA*, il est primordial d'investir afin de développer les connaissances de vos équipes. Une meilleure compréhension des réalités des personnes âgées permet aux intervenants d'user davantage de créativité et d'innover pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. □

Pour information

418.977.6977

www.umanovie.com