

**Ordre Hospitalier de Saint-Jean-de-Dieu**  
**Sensing dans la province du Bon Pasteur en Amérique du Nord**  
**Rapport pour le chapitre général**

**Sam Cino**  
**Coordinateur des groupes de sensing**

**Animateurs du groupe :** Sam Cino, Hamilton, Ontario et Toronto, Ontario  
 Frère Gary Hill, Miami, Floride  
 Zachary Cooper, Westville, New Jersey  
 Alyssa Russell, Westville, New Jersey  
 Cathleen Scanlon, Westville, New Jersey  
 Frère Charles Schreiner, Albuquerque, Nouveau Mexique

Nombre de groupes de sensing	Liste des themes	Composition des groupes
20 groupes au total  3 - GSM Toronto 2 - GSNPH Toronto 5 - CGC/GSNPH Hamilton 5 - Camillus House/Camillus Health Concern, Miami 1 - CGC Albuquerque 4 - SJOG New Jersey	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé</li> <li>• Crise financière</li> <li>• Changement climatique/ Biodiversité</li> <li>• Spiritualité</li> <li>• Cours de formation</li> <li>• Gestion du stress*</li> <li>• Accessibilité**</li> </ul>	Total 197 participants  37 - GSM Toronto 24 - GSNPH Toronto 58 - GSC/GSNPH Hamilton 30 - Camillus House, Miami 10 - Camillus Health, Miami 8 - CGC Albuquerque 30 - SJOG New Jersey  L'échantillon des participants dans la province était le suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 110 collaborateurs (employés et bénévoles),</li> <li>• 35 cadres supérieurs et dirigeants,</li> <li>• 21 membres du conseil d'administration et</li> <li>• 31 clients/utilisateurs</li> </ul> De nombreux groupes à Hamilton et à Toronto étaient composés exclusivement d'utilisateurs, d'employés et de membres du conseil d'administration (administration et gestion).

**Introduction**

Parmi les 20 groupes de sensing, sept thèmes ont été retenus et discutés :

- 13 groupes ont travaillé sur la crise financière/la durabilité
- 12 groupes sur le theme de la santé,
- 11 groupes sur le changement climatique et la biodiversité,
- 11 groupes sur les parcours professionnels,
- 10 groupes sur la spiritualité,
- \*5 groupes sur la gestion du stress (le sujet a été abordé dans le cadre du macro-thème des cours professionnels),
- \*\*5 groupes sur l'accessibilité (le sujet a été abordé dans le cadre du macro-thème de la crise financière).

## Santé

- Pressions sur le système de santé
  - Augmentation du coût des soins médicaux
  - Impact de la pandémie
  - Augmentation du nombre de personnes marginalisées ayant besoin de soins et de soutien
  - Pénurie de professionnels qualifiés, de travailleurs de la santé et de travailleurs sociaux
- Un environnement social en mutation
  - Transition vers des soins médicaux virtuels et de détail (pas de face-à-face, mais des relations impersonnelles)
  - Eloignement des patients des prestataires de soins de santé traditionnels en s'appuyant sur l'auto-traitement par exemple à travers Google
  - Prolifération des médias sociaux et dépendance aux appareils électroniques
  - Augmentation de la toxicomanie, du nombre de sans-abri et de l'isolement social
  - Besoins accrus en matière de santé mentale (dépression, anxiété, solitude, harcèlement, traumatismes, traumatismes intergénérationnels)
  - Augmentation des besoins en matière de santé mentale chez les travailleurs de la santé qui restent fidèles à notre mission.
- Besoins et problèmes émergents
  - Le vieillissement de la population et l'augmentation du nombre de sans-abri âgés
  - Réfugiés fuyant la guerre ou les persécutions LGBTQ et personnes arrivant avec des besoins médicaux de base
  - Personnes affectées négativement par l'expression du genre
  - Augmentation de l'insécurité alimentaire, de l'accessibilité au logement, du nombre de sans-abri et des besoins en matière de toxicomanie et de santé mentale
  - L'intelligence artificielle dans la prestation de soins de santé et son impact sur la compassion et l'hospitalité
  - Difficultés économiques des individus ayant un impact sur la santé en général

## Parcours professionnels

- Changer la culture du travail
  - Le monde numérique entraîne une diminution de l'interaction (contact direct) avec les personnes et les utilisateurs, ainsi qu'une augmentation du travail à distance. Désensibilisation à la condition humaine
  - Moins de loyauté - le service en pâtit - moins d'urgence - de compassion et de relations durables, tout en pâtit.
  - Les travailleurs n'ont plus la résistance qu'ils avaient autrefois
  - Insécurités liées à l'impact de l'intelligence artificielle sur le lieu de travail
- Pénurie de professionnels et pressions sur le travail et la vie privée
  - La pénurie de personnel professionnel, de santé, de soins primaires et de métiers spécialisés a une incidence sur notre capacité à fournir des services de qualité.
  - Les problèmes de personnel et le taux de rotation élevé peuvent nuire à l'orientation de notre mission et à notre capacité à l'enseigner.
  - La profession de soignant est de plus en plus délaissée au profit de professions moins stressantes et mieux rémunérées.
  - Gestion du stress - Équilibre entre vie professionnelle et vie privée : Reconnaisant que nous vivons dans un monde stressant, comment pouvons-nous créer un environnement qui favorise l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée afin que nous puissions rester fidèles à notre mission ?

- Impact économique sur la réalisation de notre mission
  - La possibilité de recruter et de conserver des employés, c'est-à-dire le passage de la motivation de la "mission" à l'"argent", du "travail" à la "vocation", affecte la manière dont la mission est transmise/démontrée aux utilisateurs des services.
  - La plupart des jeunes employés souhaitent travailler moins d'heures et ne pas rester longtemps au travail. Perte de la capacité à gagner la confiance des utilisateurs et à établir des relations en raison des changements constants
  - Il est difficile d'offrir des possibilités de formation et de développement professionnel (compétences de base) en présence d'un taux de rotation élevé.
  - Investir dans la formation (personnelle) et l'intégration des nouveaux employés

## Changement climatique et biodiversité

- Impact sur la mission
  - Les personnes à faible revenu, les minorités et les personnes handicapées seront les plus touchées, notamment en ce qui concerne l'impact sur la santé nutritionnelle. Moins de variété dans la planification des menus pour les institutions
  - Concevoir les futurs jardins d'enfants pour qu'ils s'adaptent aux conditions climatiques avec des coûts de fonctionnement plus élevés
  - Concurrence pour les donateurs avec des campagnes de réponse aux catastrophes climatiques extrêmes
  - Les catastrophes naturelles peuvent entraîner une augmentation de la demande de services tels que l'hébergement, l'alimentation et le conseil.
  - Augmentation du travail à distance - éloignement des utilisateurs
- Impact sur la société/l'économie
  - Augmentation de la population marginalisée, c'est-à-dire augmentation de la criminalité, du chômage, de la consommation de drogue et d'alcool
  - Coûts liés à l'utilisation de systèmes de refroidissement et de chauffage supplémentaires en cas de températures extrêmes (chaudes ou froides)
  - Migration induite par le climat - Les réfugiés climatiques peuvent aggraver la situation en matière de logement et d'hébergement
  - L'impact sur la chaîne d'approvisionnement se répercutera sur les dons de denrées alimentaires fraîches, ce qui entraînera une hausse des coûts pour les centres.
  - Perte de récoltes - choix nutritionnel plus restreint et coût plus élevé des fruits et légumes
  - Réchauffement climatique, incendies de forêt, destruction de biens et augmentation conséquente du nombre de sans-abri
  - Augmentation des coûts des initiatives en matière d'écologie et de recyclage
  - Développer l'agriculture urbaine, les entreprises sociales, par exemple les potagers communautaires, les potagers sur les toits
- Impact sur le système de santé
  - Crise climatique = crise sanitaire. Les incendies de forêt ont un impact généralisé sur les poumons et les difficultés respiratoires.
  - Maladies et traumatismes liés à la chaleur et au froid extrêmes et impact sur la santé mentale
  - Pression conséquente sur le système de santé

## Crise financière

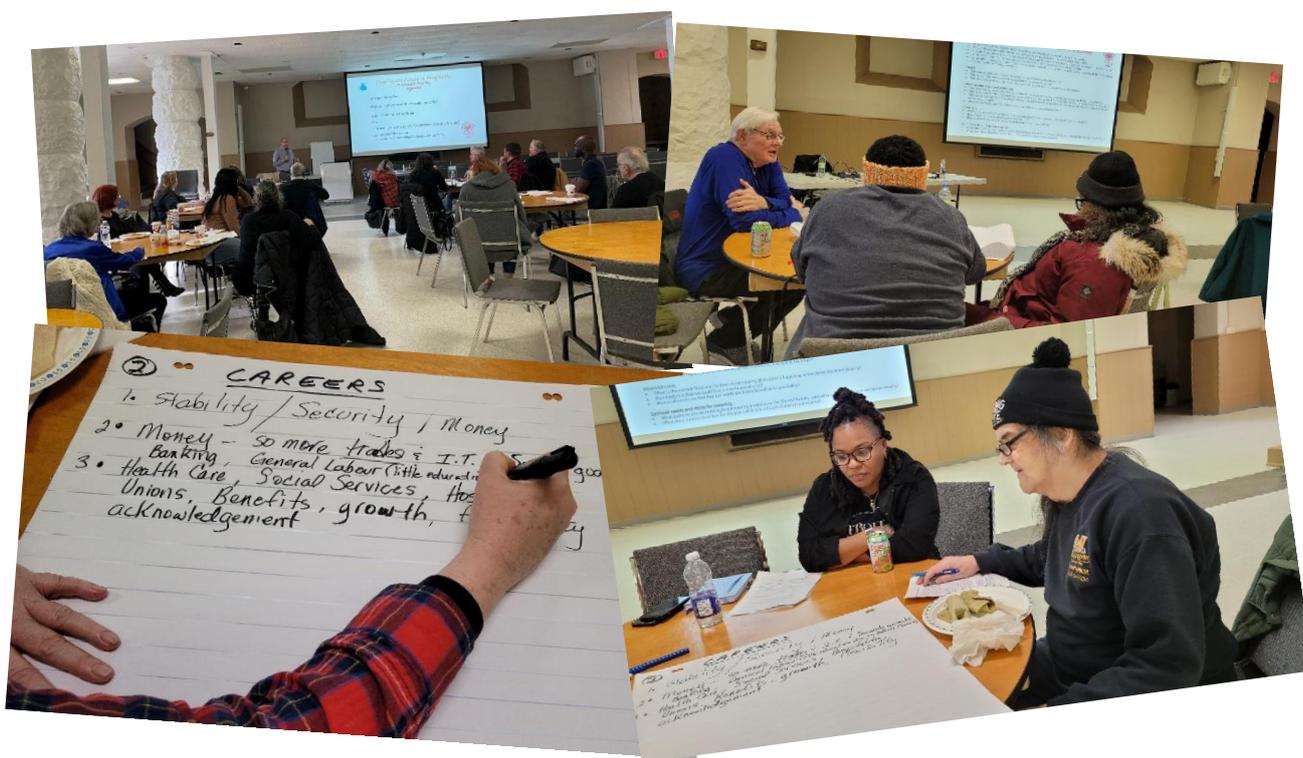
- Accessibilité : relever le défi de soutenir notre mission dans un monde de plus en plus coûteux
  - L'impact de la monnaie numérique sur les dons. Les donateurs peuvent être réticents à utiliser les nouvelles technologies.

- Les réglementations gouvernementales, les politiques fiscales et les déficits publics croissants peuvent affecter nos programmes
  - Conflits internationaux ayant un impact sur l'importation/exportation de biens et de services, l'inflation, la chaîne d'approvisionnement, etc.
  - Exigences pédagogiques en matière de gestion des finances personnelles, de proactivité et d'autonomie
  - L'impact financier sur les personnes âgées peut entraîner une augmentation du nombre de sans-abri et du coût des soins de santé.
  - Inégalité croissante des revenus, érosion de la classe moyenne, niveau élevé de la dette et du déficit public
  - L'inflation menace l'accessibilité au logement, la sécurité alimentaire et les dons
  - Plus de chômage = plus de criminalité. La demande de services supplémentaires entraîne l'épuisement des ressources disponibles.
- Impact sur le personnel
    - Exigences salariales plus élevées, impact sur la fidélisation et le recrutement des employés
    - De plus en plus de personnes deviennent pauvres, la classe moyenne disparaît. Les riches s'enrichissent
    - Multiples emplois pour joindre les deux bouts, épuisement et diminution de la compassion
    - Plus de demandes pour un salaire de subsistance, un revenu garanti, une augmentation des prestations d'invalidité et d'aide sociale
- Risques accrus pour la stabilité financière
    - Atténuation du risque de cybersécurité en cas de cyberattaques. Infrastructure vieillissante/vulnérabilité
    - Conséquences économiques de la pandémie
    - Coût d'emprunt plus élevé. Stratégies d'investissement limitées car les liquidités sont nécessaires à la planification.
    - Explorer de nouvelles stratégies pour augmenter le nombre de donateurs
    - L'intégration de la technologie de l'IA dans la gestion du travail et la collecte de fonds pourrait nous exposer à des risques financiers et éthiques, ainsi qu'à des problèmes de confidentialité et de conformité juridique.
    - Concurrence avec d'autres organisations de services sociaux en termes de salaires et de subventions

## **Besoins spirituels et sens de la vie**

- Notre mission dans un monde de plus en plus séculier
  - Diminution du soutien aux organisations religieuses au profit de dons à des causes environnementales
  - La visibilité des Frères est importante. Les collaborateurs souhaitent être davantage impliqués dans l'histoire de l'Ordre.
  - Il existe une relation dynamique entre la mission d'une organisation à but non lucratif et sa communauté de foi, même si ces dernières se réduisent.
  - Accorder plus d'attention à la "mission" et moins à l'"identité ecclésiale", à l'instar de saint Jean de Dieu qui a commencé sa mission en tant que laïc "non religieux".
  - Rechercher des moyens novateurs de relier les collaborateurs à la mission et aux racines de Saint Jean de Dieu
  - Aider les employés à trouver un sens et un but à leur travail et à façonner leur identité personnelle
  - La montée de l'extrémisme politique idéologique peut remettre en question notre activité. Tendances athées

- Érosion des valeurs - Les gens ne savent plus ce qu'ils représentent. Quelles sont leurs valeurs ?
- L'égoïsme accru favorisé par l'utilisation des médias sociaux
- Réputation des institutions religieuses
  - Nécessité de créer une image plus positive de la foi. La foi peut souvent être imprégnée de négativité en raison de faits divers (par exemple, les abus sexuels, les écoles d'élite), de points de vue sur la sexualité, etc. Il est essentiel de démonter ces récits.
  - Malgré la réputation (négative) de l'Église, les besoins existants attirent toujours des personnes désireuses d'apporter leur aide
  - L'Église doit faire preuve d'un plus grand sens de responsabilité à l'égard des sans-abri et des marginaux
  - Les équipes pastorales de nos institutions ont un impact positif sur notre travail
- Spiritualité et foi
  - De moins en moins de personnes fréquentent une religion organisée et sont moins attachées spirituellement à leur foi
  - Nombreux sont ceux qui se définissent comme des personnes "spirituelles", mais non "religieuses", et qui sont néanmoins motivés pour faire le bien
  - Le charisme de l'hospitalité se développe, mais pas d'un point de vue religieux
  - Un sens plus fort de la communauté et de l'inclusion est nécessaire pour promouvoir la spiritualité au travail et sur le lieu de travail.
  - Nécessité d'accentuer la spiritualité dans un monde où la foi et l'attachement à la religion organisée diminuent.



### Pourquoi et comment ces thèmes ont-ils été choisis ?

Le choix des thèmes retenus par les 20 groupes a varié en fonction du service coordonnant les groupes de sensing. Tous les groupes avaient le choix entre cinq thèmes proposés par la Province : la **santé**, l'**éducation**, le **climat** et la **biodiversité**, la **crise financière** et les **besoins spirituels**.

Good Shepherd Hamilton et Toronto :

Chaque groupe, dans les grandes zones urbaines de Hamilton/Toronto, a estimé que toutes les questions avaient un impact sur les services de l'Ordre dans leurs communautés. Les groupes étaient assez nombreux, comptant jusqu'à 18 personnes. Il a été demandé à chaque participant s'il préférerait un sujet de discussion particulier. Chaque individu a été assigné à un sous-groupe avec d'autres personnes ayant choisi un sujet similaire. Les résultats de sensing de chaque sous-groupe ont ensuite été examinés par l'ensemble du groupe en vue d'une réflexion plus approfondie et de sensing/insertion d'informations.

#### Camillus House et Camillus Health Concern, Miami

Les groupes de sensing de Miami ont examiné et discuté les cinq sujets et les ont ramenés à quatre, qui ont ensuite été ramenés aux questions les plus importantes auxquelles sont confrontés les services de Miami. Les résultats des sessions de sensing ont été résumés et présentés à un comité plus restreint dont la tâche était de parvenir à deux conclusions clés distinctes. Une fois établies, ces deux conclusions ont été présentées à l'ensemble des 40 participants pour approbation. Ces conclusions/affirmations étaient les suivantes

- Gestion du stress - Équilibre entre vie professionnelle et vie privée / Épuisement de la compassion", et
- "Accessibilité : comment rendre notre mission durable dans un monde de plus en plus coûteux ?

#### Westville Grove, New Jersey

Quatre des cinq thèmes ont été choisis par les groupes : "Les parcours éducatifs, le climat et la biodiversité, la crise financière et les soins de santé". Chacun des quatre groupes s'est réuni à plusieurs reprises pour discuter des sujets assignés à l'aide de la méthode de sensing, se réunissant jusqu'à 3 ou 4 fois.

#### Centre du Bon Pasteur, Albuquerque

C'est un très petit groupe de collaborateurs et d'utilisateurs qui a choisi ce qu'il considérait comme le problème le plus urgent du moment : "Financements et maintenir leur base de donateurs".

**Qu'est-ce qui vous a surpris dans le traitement de cette question et qu'est-ce que cela a engendré ? Qu'avez-vous découvert ? Quels sont les principaux enseignements que vous avez tirés de ce thème ? Qu'est-ce qui a été confirmé pour vous ?**

L'aspect le plus surprenant est que chaque thème est interconnecté avec des questions similaires qui se chevauchent souvent. Par exemple, on ne peut pas parler du climat sans évoquer l'impact du "changement climatique et de la biodiversité" sur la "santé" des individus et de la société, ou sans réfléchir à l'impact "financier" sur nos centres.

De même, le thème de la "santé" a donné lieu à des discussions sur la possibilité d'accès aux soins de santé du point de vue économique, la pénurie de personnel causée par les pressions exercées sur le système de soins de santé et l'augmentation rapide du coût de la vie. Ces mêmes thèmes ont également été identifiés dans les discussions sur la "crise financière". Des thèmes récurrents sont apparus dans de nombreux sujets, tels que les pressions financières subies par les employés, la complexité croissante du travail, les employés qui quittent la profession pour chercher des emplois mieux rémunérés en dehors du secteur, etc. Le thème de l'intelligence artificielle s'est également glissé dans les discussions sur différents sujets.

Une autre observation surprenante est que des thèmes communs sont apparus dans de nombreux groupes de sensing, indépendamment de la composition démographique du groupe, c'est-à-dire

indépendamment du fait qu'il s'agisse d'un groupe d'employés, d'utilisateurs, de gestionnaires ou de membres du conseil d'administration.

Un groupe a indiqué que la discussion avait généré des idées qui pouvaient être immédiatement mises en pratique, telles que des initiatives plus écologiques à la suite de la discussion sur le climat et la biodiversité. Un autre groupe a noté qu'il y avait une "déconnexion" entre le conseil d'administration et le personnel en ce qui concerne la complexité de la collecte de fonds. Un autre groupe a noté la rapidité avec laquelle l'environnement social et mondial a changé au cours des cinq dernières années.

### **Quelles sont les questions clés que vous avez soulevées pour votre Province en vue de l'avenir ? Et pour l'ensemble de l'Ordre ?**

Avant le début des sessions de sensing, la plupart des groupes de sensing a reçu une vue d'ensemble de l'histoire de l'Ordre, du déclin rapide du nombre de frères et de l'avenir de l'hospitalité confiée à nos collaborateurs et bienfaiteurs dans le cadre d'une nouvelle structure de gouvernance, qui reste à définir. Ces sessions d'introduction ont donné des résultats étonnants, les participants étant attirés par l'histoire de leurs centres fondée sur la foi et la structure de gouvernance des Frères, développant une véritable préoccupation pour l'avenir de la mission commencée par Saint Jean de Dieu il y a près de 500 ans.

La connaissance de l'histoire de l'Ordre et de la culture de l'hospitalité imprégnée dans la mission de nos centres a permis aux participants de comprendre la valeur accordée à la figure du "collaborateur" par les frères en tant que gardiens de la mission. Il était évident que ce "processus" d'implication de nos collaborateurs était aussi important que les résultats des discussions de sensing.

### **Défis et espoirs pour l'avenir :**

Nous vivons une époque de profonds changements : le travail à distance devient la norme, l'intelligence artificielle prolifère, l'inflation atteint des sommets, les causes philanthropiques sont limitées, l'avenir est incertain (changement climatique, conflits mondiaux), les déficits publics et les changements politiques exercent une pression sur nous. Nous restons ouverts aux nouvelles idées et façons de faire, à la recherche d'espoir et d'inspiration, en sortant des sentiers battus, tout en restant concentrés sur notre mission.

### **Réflexion post-session :**

Dix des 20 groupes de sensing se sont vus présenter l'histoire de l'Ordre de Saint Jean de Dieu, une vue d'ensemble du déclin des Frères et le rôle du Collaborateur dans la poursuite de la mission d'hospitalité. Après chaque session, il a été demandé à chacun de ces groupes de sensing de réfléchir et de répondre à la question suivante :

### **Quel rôle pouvons-nous jouer, en tant que collaborateurs/responsables, dans la construction de l'avenir de l'hospitalité ?**

#### **Réponse synthétisée :**

- L'accent mis sur l'employé
  - *Recrutement* : embauche basée sur les traits de personnalité/valeurs fondamentales - se concentrer sur l'embauche de personnes pour la mission. Nous pouvons former les compétences de base

- *Orientation* : pour que les employés trouvent un but dans leur travail, et c'est un endroit pour tout le monde, quelle que soit la foi. Enseigner les valeurs et chercher à les aligner sur les valeurs personnelles de l'individu.
  - *Présence des Frères* : Les Frères doivent s'impliquer autant que possible. Même s'ils ne font que passer, leur présence fait la différence. Incluez les religieux comme partie intégrante de l'orientation des collaborateurs, ou parler des frères dans cette orientation lorsqu'ils ne seront plus disponibles.
  - *Modèles et soutien par des mentors* : - Les nouveaux employés doivent avoir quelqu'un vers qui ils peuvent se tourner pour obtenir un soutien en cas de besoin.
  - *Formation* : sur la diversité et l'étendue des programmes et des centres du Saint Jean de Dieu
  - *Préparer les successeurs* : tester les compétences de base nécessaires pour être un leader capable de retenir le personnel.
- Maintenir en vie l'héritage de l'hospitalité
    - Raconter l'histoire de l'Ordre et de Frère Mathias et le déclin des religieux pour motiver et inspirer - pour suivre les traces de ceux qui nous ont précédés.
    - Créer des opportunités de réflexion sur la mission, par exemple par le biais de bulletins d'information destinés aux collègues. Partager nos "moments de mission"
    - Il serait utile d'avoir une personne qui joue le rôle de coordinateur de la mission
    - Optimiser l'utilisation des médias sociaux pour sensibiliser les employés aux questions liées à la mission
- Nourrir les compétences centrées sur la mission
    - Placer la mission et les valeurs de l'Ordre au centre des bulletins d'information - les standardiser dans les activités quotidiennes
    - Mettre l'accent sur l'empathie comme clé de l'hospitalité envers les autres
    - Offrir l'hospitalité à la famille, aux amis et aux collègues. Planter une graine
    - Créer des opportunités de croissance pour les nouveaux dirigeants - formation au leadership - « vous avez notre confiance ».
    - Participer à davantage de discussions sur la mission et les valeurs. Susciter la passion des bénévoles
    - Être un leader d'hospitalité, quels que soient le lieu de travail, le rôle et les compétences
    - Impliquer davantage de collaborateurs dans des sessions de mission comme celle-ci (groupes de sensing - mission, histoire et avenir des frères). Créer plus d'opportunités d'engagement
    - Mettre les valeurs en pratique : pratiquer ce qui est prôné à tous les niveaux
- L'hospitalité - Une réponse radicale au service
    - Centrer et agir sur les déterminants sociaux de la santé. Penser de manière holistique. Changer les paradigmes : les facteurs avec lesquels nous naissons, vivons et vieillissons
    - Identifier les lacunes dans les services - comment aller là où nous ne sommes pas encore arrivés, comment répondre aux besoins croissants des personnes âgées ?
    - Nos utilisateurs ont des besoins plus importants et plus complexes que par le passé.
    - Épargne et recherche d'investissements à haut rendement - les dons vont-ils s'épuiser ?
    - Soutenir et défendre politiquement les personnes que nous servons
    - Besoins spirituels - assurer une approche holistique du service - retour à la spiritualité - l'âme est inhérente à chacun d'entre nous