

## La succursale de Smiths Falls : Les secrets du succès : le travail d'équipe et le respect



**Smiths Falls**, une ville pittoresque au cœur du canal Rideau en Ontario, abrite l'une des succursales qui connaît la croissance la plus rapide au sein de Bayshore.

Au moment de son ouverture en 2004, la succursale de Smiths Falls était un bureau satellite de la succursale de Brockville. Elle est devenue une succursale à part entière – ce qui constitue une première pour un bureau satellite – environ un an et demi plus tard quand ses activités ont pris de l'expansion. Elle sert le comté de Lanark et le nord des comtés de Leeds et Grenville, et aura bientôt son propre bureau satellite à Pembroke, qui servira l'ensemble du comté de Renfrew.

Le personnel de terrain de la succursale compte environ 175 employés (125 préposées au soutien à domicile et 50 infirmières) et le personnel de bureau en compte 17. Cette succursale dispose d'une infirmière stomothérapeute et d'une infirmière spécialisée en incontinence qui visitent régulièrement les clients des deux Centres d'accès aux soins communautaires avec lesquels elle travaille, le CASC de Champlain et celui du Sud-est.

« Nos activités sont un peu plus diversifiées que celles d'autres succursales parce nous desservons un certain nombre de petites villes, dont Carleton Place, Perth et bien d'autres. Nous desservons une importante population rurale », déclare Lori Lachance, directrice de secteur de la succursale, qui s'est jointe à Bayshore en 2002 comme infirmière de terrain dans la région de Brockville et de Smiths Falls, et qui a été nommée plus tard directrice des services cliniques de la succursale d'Ottawa de Bayshore avant de retourner à Smiths Falls en 2008.

Elle estime qu'au moins 75 pour cent des demandes de services de la succursale viennent des CASC, et elle attribue ces demandes à son service à la clientèle exemplaire. La succursale connaît également une croissance phénoménale dans le secteur privé. « L'an dernier, nos activités dans le secteur privé ont avancé à pas de géant, d'environ 175 pour cent », soutient Lori Lachance.

La succursale a pu se joindre ainsi au Club prestigieux du président de Bayshore, qui célèbre la croissance commerciale, et Sandra McGregor, une superviseure des services cliniques de la succursale, a reçu un prix de leadership dans la catégorie Développement commercial.

« Nous avons une équipe formidable qui possède plus de 215 années d'expérience. Nous avons en quelque sorte la réputation d'être la succursale qui ne dit jamais non – nous mettons tout en œuvre pour faire le travail demandé, parce qu'en bout de ligne il y a le client », explique Lori Lachance.

Le personnel est un groupe très uni et loyal. Bon nombre de personnes travaillaient ensemble chez d'autres fournisseurs de services avant de se joindre à Bayshore. « Le respect mutuel

et le respect des connaissances de chacun n'étaient rien de nouveau pour nous. Je crois que cela fait une grande différence. Tout le monde sait que nous travaillons ensemble, alors rien n'est impossible, ajoute Lori Lachance. Nous cherchons à offrir un service à la clientèle hors pair, et chacun s'y emploie. Nous travaillons en équipe, et nous avons beaucoup de plaisir ensemble. Nous sommes aussi tous très satisfaits de Bayshore. Nous avons l'impression pour la première fois chez Bayshore que nos connaissances sont appréciées. »

La succursale de Smiths Falls est très active au sein de la collectivité. Le personnel se prépare déjà pour la Marche annuelle pour les soins palliatifs, qui aura lieu le 3 mai prochain. Elle prévoit recueillir des fonds en vendant des billets de tirage au sein de la collectivité. « Cette année, nous commanditons le service de soutien communautaire, le *Lanark County Volunteer Hospice Visiting Service*, qui donne aux gens atteints d'une maladie terminale la possibilité de mourir à domicile. Ce service offre des soins de répit, et nous les complétons à l'aide de soins infirmiers et de services de soutien à domicile », ajoute Lori Lachance, qui est membre d'un comité de formation sur les soins palliatifs, d'un réseau d'entraide sur les soins palliatifs, et du comité consultatif sur les soins de santé d'un collège local.

Elle espère que la succursale pourra aussi offrir son appui au programme de soins de répit de l'hospice *Day Away*, qui donne aux personnes en phase terminale la possibilité de participer à des activités sociales et de rencontrer d'autres personnes aux prises avec des difficultés semblables. Il n'existe pour l'instant aucun programme de la sorte dans la région.

La succursale organise aussi des activités amusantes, comme un concours pour le meilleur costume d'Halloween, une journée portes ouvertes pour la famille et une soirée pyjama pour le personnel de bureau en décembre. Pour mettre en train les infirmières et les préposées, le personnel administratif organise des dîners-causeries et des événements dans les villes où elles travaillent.

« J'adore mon travail! Le service que nous offrons est tellement important qu'il nous comble tous de satisfaction à la fin de la journée, nous avons l'impression d'avoir réussi à faire une petite différence, conclut Lori Lachance. Notre succursale est petite mais très dynamique, et nous avons du plaisir. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec [llachance@bayshore.ca](mailto:llachance@bayshore.ca).

Rangée avant, de g. à d. :  
MaryAnne Morin, Lori Lachance et Bev Ross.  
Rangée arrière, de g. à d. :  
Kelli Pierman, Amy Nadeau,  
Sandra McGregor, Sharon Scarrow, Bev Verkerk, Tracy Parrish, Sheila Summer et Ros MacMillan. Absentes de la photo : Paulette Doyon et Carol Ann Dobbie.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

[www.bayshore.ca](http://www.bayshore.ca)

**Bayshore**  
Soins à domicile