

## La succursale de Kitchener : une culture de collaboration et de respect



**La succursale de Soins à domicile Bayshore à Kitchener (Ontario)**, est peut-être l'une des plus récentes, mais son service à la clientèle hors pair lui a vite permis de se faire reconnaître au sein de la collectivité.

Cette succursale, qui a ouvert ses portes à l'automne 2006, dessert Kitchener, Waterloo et Cambridge. Elle fournit aussi quelques services à Guelph. Elle offre des soins infirmiers privés, des services de soutien à la personne, des services de soutien à domicile et des services d'accompagnement. Son personnel travaille également dans des foyers de groupe, des résidences pour personnes âgées, des établissements de soins de longue durée et un hospice. La succursale s'occupe aussi d'accidentés de la route et de cas de la Commission des accidents du travail. Elle a par ailleurs un contrat pour la prestation de services temporaires (soins infirmiers et soutien à la personne) avec le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Waterloo Wellington lorsque ce dernier en a besoin.

Marie Graham, la directrice de secteur, est très heureuse des progrès réalisés par la succursale. « Au début, nous n'avions ni personnel ni clientèle. Nous sommes très fiers de notre croissance et de la place que nous occupons maintenant au sein de la collectivité. » Le personnel administratif de la succursale compte quatre employés à temps plein ainsi que des employés de soutien de garde, qu'elle partage avec les succursales de London et de St. Catharines. Susan Cindric, directrice du service à la clientèle, et Tracy Ruelland, coordonnatrice du service à la clientèle, gèrent l'horaire d'environ 100 employés de terrain.

La succursale a aussi un contrat avec les Services à l'enfance et à la famille de la région de Waterloo pour le prélèvement de cheveux. « Une infirmière prélève des cheveux sur les enfants, les parents ou toute personne en contact avec les enfants, explique Marie Graham. Les cheveux sont envoyés à un laboratoire de l'Hôpital pour enfants malades de Toronto et soumis à des tests de dépistage de drogues ou d'alcool. Ces tests peuvent être requis en vue d'assurer la sécurité d'un enfant dans son milieu familial, ou pour déterminer si le milieu dans lequel il retourne ne compromet pas sa sécurité. »

Marie Graham croit que Bayshore se démarque de ses concurrents à Kitchener pour bon nombre de raisons. « Nous faisons partie d'une entreprise d'envergure nationale, nous possédons la certification ISO et notre personnel est supervisé par des infirmières. Nous offrons beaucoup de services de soutien à la personne, et lorsqu'un problème survient, Wendy Forler, notre superviseuse des services cliniques, intervient en rendant visite au client, en appelant le médecin ou en discutant des autres étapes avec la famille. Certains de nos concurrents n'ont pas d'infirmières, ce qui fait une énorme différence. »

Elle ajoute que la succursale met tout en œuvre pour répondre aux besoins de ses clients. « Nous avons acquis à mon avis une excellente réputation, particulièrement auprès du CASC. Comme notre contrat ne vise qu'à combler leurs besoins excédentaires, ils nous téléphonent souvent en dernier. Ils ne manquent pas de nous féliciter parce que nous pouvons toujours les aider quand ils sont coincés, explique Marie Graham. Nous faisons l'impossible pour les accommoder. Notre mot d'ordre, c'est de ne jamais dire non – nous essayons toujours de trouver une solution pour le client et le personnel. Nous recevons une foule de demandes de dernière minute. Chacun y met du sien, et il n'est pas inhabituel qu'une personne en poste dans le bureau aille chez un client pour l'aider. C'est arrivé plus d'une fois. »

La succursale croit aussi que pour donner un excellent service à sa clientèle, elle doit s'occuper de son personnel. « Je reçois de nombreux commentaires positifs de la part du personnel. Notre culture est axée sur le travail d'équipe. Nous soulignons l'importance des communications ouvertes. Le client a priorité, mais nous prenons aussi bien soin de notre personnel. »

Dans le cadre normal de ses activités, la succursale a formé des liens étroits avec la *Brain Injury Association of Waterloo Wellington*. Marie Graham est d'ailleurs membre de son conseil d'administration. En 2007, Bayshore a été un commanditaire de la catégorie or de la conférence provinciale sur les traumatismes crâniens qui s'est tenue à Kitchener.

La culture de collaboration englobe d'autres activités, dont les vendredis décontractés qui permettent au personnel de recueillir des fonds pour l'hospice *Lissard House* à Cambridge. Chaque été, la succursale organise un barbecue très populaire auprès du personnel. La succursale publie aussi tous les deux mois un bulletin renfermant des articles sur les activités de la succursale, les membres du personnel et les événements locaux.

Marie Graham aime travailler à la succursale de Kitchener à cause de son personnel dévoué et de l'appui du siège social. « Chacun est voué à l'excellence des services. Nous cherchons tous à augmenter notre chiffre d'affaires et à nous entraider, déclare-t-elle. Ce qui me fait le plus plaisir, c'est lorsqu'un client nous remercie pour les services qu'il a reçus. Le travail peut être difficile, mais quand la rétroaction de nos clients est favorable, nos efforts s'en trouvent récompensés! »

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

Rangée arrière, de gauche à droite : Mary Martindale, Marie Graham, Tracy Ruelland et Susan Cindric. Wendy Forler est assise en avant.