

Succursale de Québec : tailler sa nouvelle place et sa philosophie



L'une des plus récentes succursales de Soins à domicile Bayshore existe effectivement depuis environ 15 ans – mais, jusqu'à tout récemment, elle était un bureau satellite de la succursale de Montréal. Au début de 2011, la Ville de Québec a obtenu sa succursale à part entière à un nouvel endroit et avec plusieurs nouveaux visages. Elle trouve déjà sa place dans un marché potentiellement énorme.

Bianca Renaud, directrice de secteur et responsable de la succursale, s'est jointe à Bayshore en novembre dernier. Après seulement quelques semaines, elle déménageait dans de plus grands locaux et achetait un nouvel ameublement. Elle a ensuite embauché du personnel de gestion pour se joindre à elle : Brigitte Descoteaux, directrice de pratique clinique, et Suzanne Soucy, coordonnatrice en ressources humaines. Ces deux personnes ont beaucoup d'expérience dans leur domaine. Selon Mme Renaud : « En établissant une nouvelle succursale, il est important d'embaucher d'excellentes personnes qui partagent nos objectifs. Nous devons tous collaborer pour assurer le succès de notre succursale. »

La succursale sert la Ville de Québec et de plus petites villes dans l'est de la province, et ce, jusque dans le Nord. Mme Renaud ajoute : « Nous desservons un énorme territoire – pas autant de clients que la succursale de Montréal, mais notre région géographique est vaste. La Ville de Québec compte environ 700 000 habitants, mais en y ajoutant les autres collectivités, le total est plus près de 1,5 million. »

Pour accroître la clientèle de la succursale, Mme Renaud a fait de nombreuses présentations dans des hôpitaux et des cliniques médicales. Maintenant, son personnel reçoit des renvois du Centre Hospitalier Universitaire de Québec (CHUQ), qui est divisé en trois grands établissements : L'Hôtel-Dieu de Québec, le CHUL et l'Hôpital Saint-François d'Assise. Pour répondre à la demande, Mme Renaud a accu son personnel sur place de plus de 20 pour cent, passant de 75 à 95 préposées* aux services de soutien à la personne, infirmières autorisées et infirmières auxiliaires autorisées. Mme Renaud poursuit : « Nous sommes très occupés! Juste la semaine dernière, nous avons embauché trois infirmières. »

La succursale de Québec a aussi établi une collaboration avec le Centre de Stomie du Québec, un établissement du côté est de la ville spécialisé en urologie, nutrition parentérale et stomie. Elle a aussi établi une autre collaboration avec La Maison Michel-Sarrazin, un centre de soins palliatifs pour personnes atteintes de cancer.

Malgré une grande concurrence partout en province, Mme Renaud croit que sa succursale offre un produit particulier : « Je crois que nous offrons quelque chose d'unique à notre clientèle. Nous avons de grandes compétences et c'est ce que nous entendons de nos clients – que notre personnel est non seulement très compétent, mais qu'il fait preuve de passion, compassion et empathie. Nous avons aussi des avantages – Bayshore est une entreprise certifiée ISO, ce qui est très important. Je

De gauche à droite : Mélanie Gagnon, Bianca Renaud, Delores Woodley, Brigitte Descoteaux et Suzanne Soucy.

suis fière de faire partie d'une entreprise nationale ayant des ressources à l'échelle nationale et Bayshore a tellement une bonne réputation. En tant que directrice de secteur, mon rôle est d'assurer que la grande collectivité de Québec sait que Bayshore est une excellente entreprise et que nous sommes toujours là pour nos clients. »

La succursale est située centralement dans le quartier Sainte-Foy de Québec, près de l'Université Laval. Toujours selon Mme Renaud : « Nous aimons recevoir des visiteurs à nos bureaux et j'encourage toujours nos employées à garder leur porte ouverte pour que les gens puissent voir qui nous sommes et comment nous travaillons. Comme toutes les autres succursales, nous sommes une entreprise 24/7. Il y a toujours quelqu'un pour répondre au téléphone – nous assurons un service de garde après les heures de travail, que partagent nos employées, et cela semble bien fonctionner. Après avoir établi de solides fondations, nous élargirons la portée des services et des spécialités de la succursale. »

Le personnel de la succursale participe à une formation continue tout au long de l'année. Mme Descoteaux a récemment reçu une formation pour animer des ateliers sur divers sujets comme la sécurité au travail, la prévention des chutes et comment bien soulever et déplacer les patients. Au cours de l'année, le personnel pourra participer à plus d'activités, y compris des événements sociaux comme des fêtes estivales. Mme Renaud poursuit : « Nous voulons impliquer davantage notre personnel pour qu'il contribue à développer notre philosophie Bayshore. L'entreprise a une philosophie nationale, mais chaque succursale a un caractère régional. Je crois qu'il est important de cultiver cette distinction. »

La succursale est prête à élargir son champ d'activités et, si ses premiers mois en tant que succursale distincte et autonome sont une bonne indication, il y aura de nombreux changements emballants dans un avenir rapproché. Mme Renaud poursuit : « Nous avons beaucoup d'énergie positive. Tout notre personnel travaille fort pour assurer le succès de la succursale et je vois des progrès chaque semaine. J'aime aussi quand nos clients nous téléphonent pour exprimer leur satisfaction de notre excellent travail – notre personnel sur place est le cœur de notre succursale.

Mme Renaud conclut : « La génération du baby-boom qui nous téléphone pour obtenir des services pour leurs parents nous remercie des excellents soins que reçoivent ces derniers. Pour nous, c'est une belle récompense. Nous sommes une petite succursale – il y seulement quatre personnes au bureau – mais il faut commencer quelque part. J'ai confiance que notre succursale poursuivra ses succès. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec brenaud@bayshore.ca.



*N. B. Afin d'alléger la lecture, le féminin désigne également le masculin.

Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile