

The image features a solid teal background. Overlaid on this background are several white, thin-lined geometric shapes: a large arc on the left side, and a cluster of three overlapping circles on the right side. The text 'L'équipe' is centered in the middle of the composition, overlapping the circles.

L'équipe

RESSOURCES HUMAINES ○ ○ ● ○ ○ ○

Un centre de crise se doit d'être à la fine pointe des meilleures pratiques d'intervention, dans des champs très variés, en contexte d'urgence qui se caractérise par une intensité souvent importante. Plusieurs intervenants ont de nombreuses années d'ancienneté dans nos services et leur fidélité nous permet d'offrir des services professionnels de qualité. Par contre, bon an mal an, nous voyons aussi partir des personnes qualifiées et motivées vers d'autres organisations, faute de pouvoir leur offrir suffisamment d'heures de travail ou des conditions de travail suffisamment attrayantes.

Par exemple, la structure actuelle de l'équipe mobile oblige les intervenants à être de garde pour des périodes de trois ou quatre jours consécutifs, 24 heures sur 24, afin de répondre aux demandes dans des délais très courts. Par ailleurs, les personnes qui débutent au Centre de crise de Québec se voient inscrites sur la liste de rappel pour l'ensemble des volets d'intervention. Elles doivent être disponibles pour remplacer sur des quarts de travail très diversifiés, souvent la nuit, la fin de semaine, comme agent d'intervention ou comme assistant. Il n'est pas rare de former des personnes, à raison de plusieurs heures de pairage pour couvrir tous les volets, de journées d'orientation et de formation sur l'intervention de crise, puis de les voir nous quitter quelques mois plus tard, ne comptant que quelques heures d'ancienneté seulement à leur actif. Il faut donc constamment recruter et former de nouvelles personnes. Le maintien d'une liste de rappel d'un nombre suffisant de personnes aptes à travailler au CCQ exige temps et argent. D'autres personnes, plus anciennes, nous quittent pour améliorer leurs conditions générales de travail, particulièrement au niveau du salaire, et entrent dans le « réseau » des établissements de la santé et des services sociaux. Tous ces éléments nous ont incités, cette année, à revoir certaines composantes névralgiques telles que les horaires et l'organisation du travail, pour proposer, entre autres, la semaine de quatre et de trois jours. Ce nouveau modèle vise à augmenter de façon significative le taux de rétention de notre personnel.

Nous comptons plus de soixante-dix personnes dédiées à l'intervention, soit comme agents d'intervention, dans tous les volets du Centre, ou comme assistants, qui travaillent essentiellement la nuit dans les volets de l'Hébergement temporaire et de la Résidence thérapeutique de l'Est. Ces personnes ont généralement une formation en service social, psychologie, éducation spécialisée ou dans des champs connexes. La plupart cumulent des expériences très pertinentes qui ajoutent énormément aux connaissances d'ensemble des équipes de travail.



Les agents d'intervention s'appuient sur des pratiques établies dans les centres de crise issues de l'expérience. Les réunions cliniques sont le lieu d'échanges fort riches grâce à la composition éclectique des équipes. Les lignes directrices cependant sont résolument axées sur les aspects de rétablissement et de libre arbitre de la personne en crise.

L'équipe d'intervention peut aussi compter sur des stagiaires de qualité de plusieurs établissements d'enseignement en éducation spécialisée et en psychoéducation. De plus, nous avons reçu une subvention du programme fédéral «Emplois d'été Canada 2009» pour engager trois étudiants qui ont offert un support à la vie de groupe dans les résidences d'hébergement et à l'Administration.

Pour superviser et gérer les équipes, deux coordonnatrices cliniques Mme Christiane Allard et Mme Huguette Savard, se partagent la charge de travail. Cette année, un travail d'analyse a amené la transformation de leurs descriptions de tâches pour accentuer les aspects administratifs de cette fonction et favoriser une meilleure gestion de proximité. Ces nouvelles fonctions seront consolidées dans l'année qui vient.

La gestion des horaires et de l'outil informatisé Exact-Soft, de l'organisation du travail et l'application de la convention collective sont assumées par Mme Julie Saulnier, qui agit comme coordonnatrice à l'organisation du travail. Julie doit aussi coordonner les activités de la garde de remplacement et l'ensemble des activités de dotation des postes d'intervention. Ce poste sera reconfiguré à partir d'avril 2010 pour devenir un poste de coordination des ressources humaines, qui combinera la gestion des horaires et soutien aux coordonnatrices en matière de gestion du personnel. Cette modification fait aussi suite à l'analyse de besoins de l'organisme au niveau de la gestion, réalisée pendant l'année.

Une personne bénévole, Mme Christelle Rivard, aide à faire des achats de fournitures et d'épicerie pour les différents volets et les maisons. M. Martin Laplante et M. Paul-André Jean sont nos «hommes à tout faire» qui nous permettent de travailler et de recevoir des personnes en crise dans un cadre agréable et sécuritaire.



M. Paul Hébert se charge des travaux comptables et administratifs, de la gestion de la paye, de la réalisation du budget, des états financiers ainsi que des dossiers administratifs tels que les assurances, les assurances collectives, les achats majeurs, etc.

L'équipe administrative ne serait pas complète sans le soutien de Mme Raymonde Deschenes, secrétaire administrative, qui s'occupe notamment de la gestion des listes d'employés, y compris l'ancienneté, de la supervision des travaux et de l'entretien des locaux, etc. et de Mme Camille Garceau, secrétaire-réceptionniste, qui répond à des demandes diversifiées et multiples avec patience et ingéniosité.



POSTES À L'INTERVENTION DE CRISE (I/C) AU 31 MARS 2010

TEMPS COMPLET 4 NUITS	TEMPS COMPLET 5 JOURS	TEMPS COMPLET 5 SOIRS
<i>Agente titulaire</i> ANNICK BROUILLETTE Remplacée par Lorraine Morin	<i>Agents titulaires</i> GASTON MERCURE ET SUZANNE COUËT	<i>Agentes titulaires</i> SUZANNE BÉLANGER ET MARIE-CLAUDE DESCHAMPS
TEMPS PARTIEL 3 NUITS	TEMPS PARTIEL 2 JOURS	TEMPS PARTIEL 2 SOIRS
<i>Agente titulaire</i> LORRAINE MORIN Remplacée par Jessica Abdelmoumene	<i>Agents titulaires</i> GENEVIÈVE LIVERNOCHE Remplacée par Pascal Tremblay ET STEVE DUBOIS	<i>Agents titulaires</i> MARIE-ANNE VEILLETTE Remplacée par Stéphane Paquet ET JEAN-JACQUES GAUDREULT



POSTES À L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE (H/T) AU 31 MARS 2010

TEMPS COMPLET 4 NUITS	TEMPS COMPLET 5 JOURS	TEMPS COMPLET 4 JOURS/SOIRS
<i>Agent titulaire</i> THOMAS TREMBLAY	<i>Agente titulaire</i> DIANE RASMUSSEN	<i>Agent titulaire</i> BERNARD BOUDREAU
TEMPS COMPLET 5 SOIRS	TEMPS PARTIEL 3 NUITS	TEMPS PARTIEL 2 JOURS
<i>Agente titulaire</i> JOSIANE C.-BIEDERMANN	<i>Agente titulaire</i> GUYLAINE WONG Remplacée par Marc-Philippe Fortin	<i>Agente titulaire</i> FLORA ACOSTA MOTTA Remplacée par Guylaine Wong
TEMPS PARTIEL 3 JOURS/SOIRS	TEMPS PARTIEL 2 SOIRS	
<i>Agente titulaire</i> CONSTANCE BONNEAU Remplacée par Geneviève Livernoche	<i>Agente titulaire</i> CONCEPCION CAMPA-VILLALOBOS Remplacée par Laurent Lagarde	



POSTES À LA RÉSIDENCE THÉRAPEUTIQUE DE L'OUEST (RTO) AU 31 MARS 2010

TEMPS COMPLET 4 NUITS	TEMPS COMPLET 5 JOURS	TEMPS COMPLET 5 SOIRS
<i>Agente titulaire</i> MARJOLAINE GUAY	<i>Agentes titulaires</i> LISE CAREAU ET ANNICK BROUILLETTE Remplacée par Danielle Laplante	<i>Agentes titulaires</i> MARIE-CLAUDE DESAULNIERS ET CONSTANCE BONNEAU
TEMPS PARTIEL 3 NUITS	TEMPS PARTIEL 2 JOURS	TEMPS PARTIEL 2 SOIRS
<i>Agente titulaire</i> BARBARA MARTIN Remplacée par Tahar Amghar	<i>Agentes titulaires</i> DANIELLE LAPLANTE Remplacée par Nathalie Carrier ET GENEVIÈVE LIVERNOCHE Remplacée par Benoît Boucher	<i>Agents titulaires</i> MARTIN DESCHESNES Remplacé 1 fin de sem. sur 2 par Stéphane Gauthier ET MARIE-CLAUDE VERMETTE



POSTES À LA RÉSIDENCE THÉRAPEUTIQUE DE L'EST (RTE) AU 31 MARS 2010

TEMPS COMPLET 4 NUITS	TEMPS COMPLET 5 JOURS	TEMPS COMPLET 5 SOIRS
<i>Agents titulaires</i> CONSTANCE BONNEAU ET BENOÎT BOUCHER (<i>assistant</i>)	<i>Agentes titulaires</i> LYNE LESSARD ET SANDRA-E. LACHANCE Remplacée par Marie-Claude Richard	<i>Agentes titulaires</i> MARIE-JOSÉE BÉGIN ET NATHALIE PERRON Remplacée par Marie-Claude Richard
TEMPS PARTIEL 3 NUITS	TEMPS PARTIEL 2 JOURS	TEMPS PARTIEL 2 SOIRS
<i>Agents titulaires</i> BARBARA MARTIN Remplacée par Renée Allard ET BENOÎT BOUCHER (<i>assistant</i>) Remplacée par Étienne Boudou-Laforce	<i>Agents titulaires</i> MARIE-CLAUDE RICHARD Remplacée par Patricia Trudel ET EMMANUEL BERTHIAUME Remplacée par Philippe Boivin	<i>Agents titulaires</i> JEAN-JACQUES GAUDRAULT Remplacé par Concepcion Campa-Villalobos ET VÉRONIQUE BENOÎT



POSTES À L'ÉQUIPE MOBILE AU 31 MARS 2010

<p>P1 TEMPS PARTIEL (4x24H DU DIMANCHE AU MERCREDI)</p>	<p>P2 TEMPS PARTIEL (4x24H DU MERCREDI AU SAMEDI)</p>	<p>P3 TEMPS PARTIEL (3x24H DU JEUDI AU SAMEDI)</p>
<p><i>Agentes titulaires</i> - Remplacée par Isabel Lamothe Remplacée par Dany Painchaud</p>	<p><i>Agente titulaire</i> MARIE-CHRISTINE DUBÉ</p>	<p><i>Agente titulaire</i> - Remplacée par Claire Pelletier</p>
<p>P4 TEMPS PARTIEL (2x24H SAMEDI ET DIMANCHE)</p>	<p>P5 TEMPS PARTIEL (4x24H/DIMANCHE AU MERCREDI)</p>	
<p><i>Agente titulaire</i> - Replacée par Geneviève Nicholas</p>	<p><i>Agentes titulaires</i> - Remplacée par Geneviève Nicholas et Tahar Amghar</p>	

ÉTUDIANTS STAGIAIRES

- Mme Jade Kirallah, *psychoéducation*,
Université de Trois-Rivières (session automne 2009/ hiver 2010, RTE)
- Mme Julie Lachance, *éducation spécialisée*,
Cégep de Sainte-Foy (session hiver 2010, HT)
- M. Nathan Charest, *technique policière*
(session automne 2009, HT)
- Mme Émilie Bazin Trudel, *enseignement d'arts plastiques*
Université Laval (cours Adaptation à la diversité)

EMPLOIS D'ÉTÉ CANADA 2009

- Mme Audrey Lambert Hamel, *support administratif*
- M. Dany Leblond, *support à la vie de groupe, HT*
- Mme Karine Bergeron, *support à la vie de groupe, RTE*



LISTE DE RAPPEL DU CENTRE DE CRISE DE QUÉBEC AU 31 MARS 2010

AGENT(E)S D'INTERVENTION DE CRISE

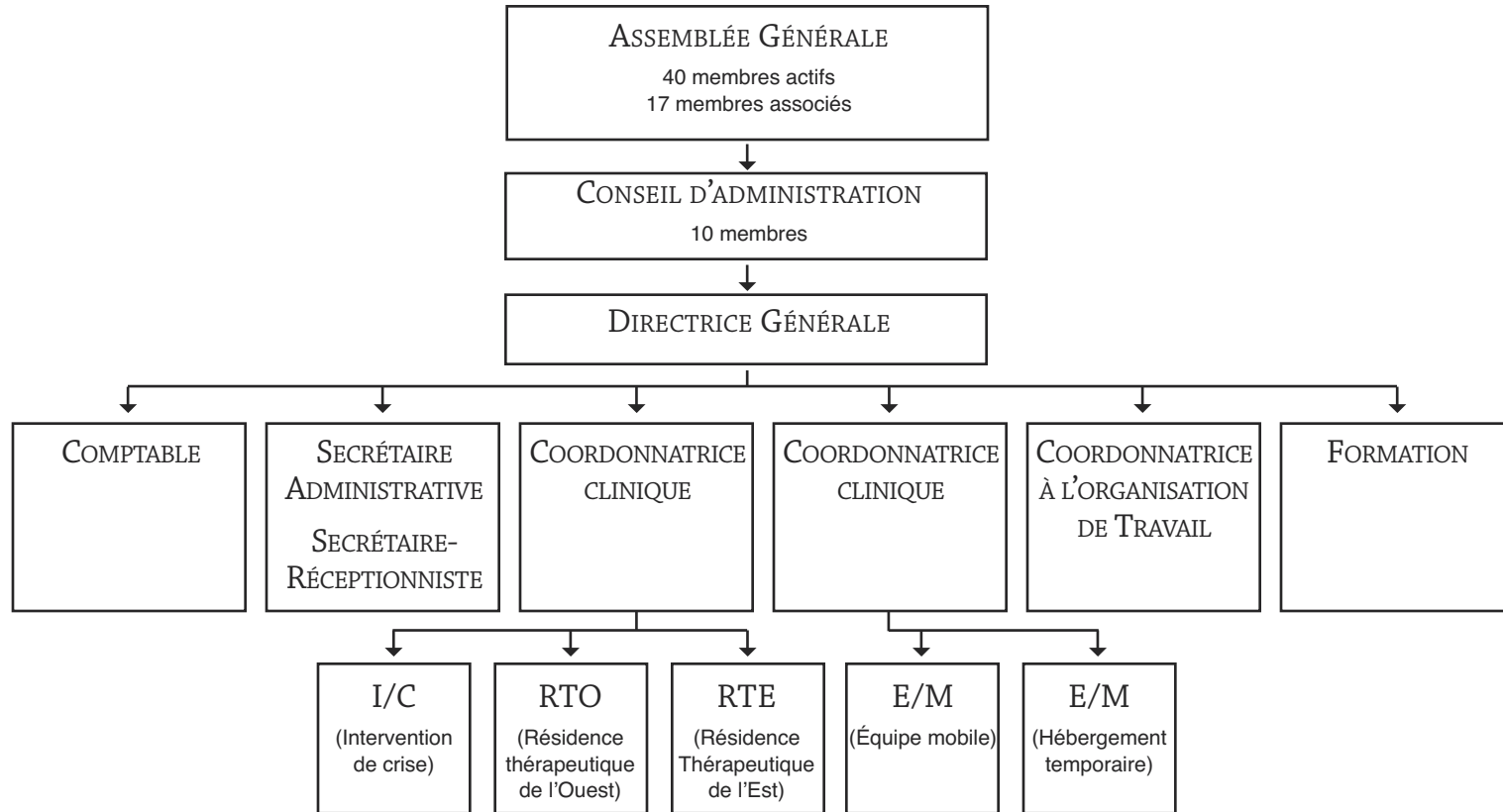
Aline Morin	Gwenaëlle Dauphas	Marie-Claude Richard	Paula Leclerc
Amélie Couture	Hélène Tremblay	Marie-Claude Vermette	Philippe Boivin
Barbara Martin	Isabel Lamothe	Marie-Ève Milot	Renée Allard
Benoît Boucher	Jean-Jacques Gaudreault	Marie-Michèle Doiron	Stéphane Gauthier
Christine Nadeau	Jean-Michel Pionetti	Marie-Nicole Bergeron	Stéphane Paquet
Claire Pelletier	Jessica Abdelmoumene	Marjolaine Guay	Stéphanie Lepage
Concepcion Campa-V.	Jonathan Deschênes	Mélanie Lavoie	Steve Dubois
Dany Painchaud	Julie Lesage	Nadine Abdel-Malak	Sylvie Samson
Emmanuel Berthiaume	Laurent Lagarde	Nancie Bernard	Tahar Amghar
Flora Acosta Motta	Lorraine Morin	Nathalie Carrier	Thomas Tremblay
Geneviève Livernoche	Marcel Bernier	Nathalie Simoneau	Véronique Benoît
Geneviève Nicholas	Marie-Anne Veillette	Pascale Tremblay	Véronique Jenouvrier
Guylaine Wong	Marie-Christine Dubé	Patricia Trudel	

ASSISTANT(E)S D'INTERVENTION DE CRISE

Benoît Boucher	Jessica Abdelmoumene	Marie-Audrey Lavoie	Renée Allard
Étienne Boudou-Laforce	Jonathan Deschesnes	Marie-Michèle Doiron	Stéphanie Renaud
Geneviève Nicholas	Laurent Lagarde	Marie-Nicole Bergeron	Tahar Amgar
Guylaine Wong	Marc-Philippe Fortin	Marilie Rivard-Bélisle	
Jade Kirallah	Marcel Bernier	Pascale Tremblay	



ORGANIGRAMME





SUPERVISION ET FORMATIONS

Nous avons mis en place une série de moyens pour assurer une supervision adéquate et permettre aux équipes d'acquérir les outils nécessaires à l'intervention de crise. Ainsi, des rencontres d'équipe ont lieu régulièrement, par volet d'intervention, autour de questions cliniques ou de sujets relevant de l'organisation du travail. Une supervision individuelle est offerte aux intervenants qui en font la demande, ainsi qu'aux nouvelles recrues en début de parcours.

Des formations de groupe sur l'intervention de crise, l'application de la Loi P-38, l'intervention post-traumatique ou en contexte de violence (Oméga), s'inscrivent régulièrement à la grille horaire annuelle. Certains sujets sont explorés par les équipes de façon plus pointue, au fur et à mesure des demandes. Les intervenants prennent aussi part aux colloques ou aux formations à l'extérieur.

Un système de garde clinique assure une couverture 24/7 auprès de l'ensemble des équipes en poste. Ainsi, chacun peut interpeller d'abord son équipier, puis la personne de garde pour valider une intervention ou échanger sur les différentes options possibles. À son tour, la personne de garde peut avoir recours à une autre personne en arrière-garde en cas d'incertitude ou lorsque la situation nécessite une mesure exceptionnelle.

Nous disposons aussi d'un système de garde horaire pour les remplacements de dernière minute ou les besoins rapides de personnel supplémentaire en cas de surcharge en dehors des heures ouvrables. Une garde administrative est aussi disponible pour les impondérables (dégâts d'eau, bris informatique, etc.). Les membres de la direction offrent un support 24/7 aux personnes de garde. Ces couvertures permettent d'installer un filet de sécurité essentiel dans le type de services que nous offrons, qui comptent cinq équipes de travail assurant un horaire 24/7 dans trois résidences.