

The image features a solid red background. Overlaid on this background are several white, thin-lined geometric shapes. A large, wide arc starts from the left edge and curves towards the top center. Below this arc, there are two overlapping circles. The text 'Perspectives d'avenir' is centered within the upper circle. The overall composition is minimalist and modern.

**Perspectives
d'avenir**

PERSPECTIVES D'AVENIR ○ ○ ○ ○ ○ ●

PERSPECTIVES D'AVENIR

Voilà, une année se termine, une nouvelle commence, tout a été dit, tout reste à faire. Nous l'avons vu en introduction, le thème de cette année sera la Qualité, avec une majuscule s'il vous plait.

Qualité des services bien sûr, que le meilleur service soit offert à la personne selon son besoin réel au bon moment, au bon endroit. Cela nécessite une gestion plus que délicate des « pointes » et des « creux » inévitables en contexte de crise, avec lesquels nous devons composer quotidiennement, et répondre, à une ou à quatre demandes à la fois, avec une qualité presque égale pour chacune, c'est ça le grand défi, jour après jour.

Qualité des relations à l'interne comme à l'externe, dans le respect d'une culture de coopération et de solidarité. Ce n'est pas « mon » client, c'est une personne en besoin avec qui on va travailler en équipe; avec elle, les collègues, les partenaires, pour lui offrir les moyens de sortir grandie de sa crise. Et son corollaire, Qualité de la philosophie d'intervention axée sur le rétablissement avec une recherche de toutes les pistes possibles pour y accéder. Cette année, nous avons la fierté d'inaugurer un nouveau comité des personnes utilisatrices. Nous sommes persuadés que ce comité apportera une multitude d'idées et d'énergies pour améliorer nos services, avec le regard intérieur. Déjà plusieurs personnes se sont dites intéressées à y participer.

Qualité des outils de travail, grâce à la complicité des plateformes informatisées et technologiques, du monitoring pour l'intervention téléphonique, d'une base de données fiable et complète, sur laquelle je peux me fier jour et nuit (surtout la nuit!), d'un système de paie qui « fait la job » rondement sans ajouter à la charge de travail mais la facilite, tel que promis.

Qualité du climat de travail, avec des horaires ajustés aux exigences de service, des intervenants satisfaits d'être acteurs déterminant de la réalisation de notre mission, en santé, avec des projets et des relations de qualité (mais ça nous l'avons déjà dit, c'est un indice!). Volonté accrue d'harmoniser les différentes équipes de travail du CCQ, pour accentuer l'esprit d'équipe global et l'appartenance à notre organisme. Une gestion plus proche de la réalité



du quotidien, avec des feed-back réguliers, des mécanismes d'évaluation et des formations enrichissantes et stimulantes pour que chacun se sente soutenu et accompagné. Le poste de coordination à l'organisation du travail a été transformé en poste de coordination aux ressources humaines pour mieux outiller les coordonnatrices cliniques à ce niveau. Une nouvelle convention collective de travail devra être signée. Il faut dire que l'exercice de réorganisation nous permet de tester pas mal d'articles de la convention et nous donne des pistes intéressantes d'améliorations souhaitables.

Enfin, Qualité des personnes qui y oeuvrent, soit depuis le début ou qui ont joint les rangs en cours de route, qui ne lâchent pas, répondent présentes, semaine, fin de semaine, nuit, soir, jour, et trouvent « presque » toujours l'intervention, le mot, l'action qui va faire une différence au bout du compte pour la personne en crise. Qu'elles restent longtemps au CCQ, en vivent bien, s'y épanouissent et transmettent leur savoir au mieux de leur capacité, en partage.

La table est mise, reste à raffiner le tout, en tenant compte, encore et toujours, de nos limites financières qui nous obligent à faire vigilance de chaque somme investie pour que ça balance, au final. Nous travaillerons d'arrache-pied pour ajuster le nouveau modèle, au fur et à mesure des avancées, étape par étape, pour gagner le pari d'offrir des horaires de Qualité, dans un contexte d'intervention de Qualité, pour faire mieux, plus souvent, de façon stable et régulière. Bonne année donc à nous tous, sous le signe de l'énergie et de la solidarité.



ecrivez-nous@centredecrise.com