

Centre de réadaptation Estrie
Gérer avec un grand H, aussi loin que mène l'idéal

Considérant que de nombreuses études démontrent que la satisfaction de la clientèle et celle du personnel sont des vases communicants, le Centre de réadaptation Estrie (CRE) a entrepris de relever les défis qui l'attendent au cours des prochaines années en faisant du développement des ressources humaines une priorité. Nous sommes partis du postulat suivant : les employés offrent des services de meilleure qualité et se préoccupent davantage du bien-être des usagers lorsqu'ils se sentent bien dans leur milieu professionnel.

En 2005, le CRE est devenu le premier établissement du réseau de la santé et des services sociaux à participer au « Défi Meilleurs Employeurs », organisé par le journal *Les Affaires Plus*. Mieux encore, il s'est démarqué par la mobilisation de son personnel. Cette réussite suscite évidemment la fierté de tous, mais elle constitue surtout une empreinte bien réelle de la démarche entreprise depuis trois ans afin que le CRE devienne l'un des meilleurs employeurs au Québec et un leader en matière d'humanisation des soins et des services.

En 2004-2005, le CRE s'est distingué de multiples façons pour sa capacité à innover. Ainsi, il recevait le Prix d'excellence 2005 du Réseau de la santé et des services sociaux, catégorie **Personnalisation des soins et des services** pour son projet d'utilisation du chien comme outil de réadaptation. Ce même projet s'est mérité, en 2004, une mention d'honneur dans la catégorie « Innovation clinique » des Prix d'excellence de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (AERDPQ) et une mention spéciale aux Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ).

En juin 2006, le CRE a obtenu le prix d'excellence du réseau de la santé et des services sociaux dans la catégorie **Valorisation et mobilisation des ressources humaines**. Ce prix reconnaît les efforts que le CRE déploie depuis plusieurs années, mais plus particulièrement depuis les trois dernières années afin d'offrir des services de qualité à ses usagers et ses employés, et un meilleur environnement. Le CRE est le seul établissement, en 25 ans, à avoir reçu un prix d'excellence du réseau de la santé deux années consécutives.

En mettant l'accent sur une approche humaine et des initiatives novatrices, l'équipe du CRE améliore continuellement la qualité des services et le climat de travail de l'établissement en impliquant les membres de l'organisation. Notre établissement mise sur des projets novateurs qui concourent à faire de la réadaptation une expérience aussi riche que possible, à la fois pour celui qui donne et que pour celui qui reçoit des soins et

des services au CRE. Nous investissons dans les talents et les habiletés de notre personnel pour, ensemble, faire d'un espoir une réalité !

Source d'information :

Marie-Claude Poulin

Agente d'information

Tél. : (819) 346-8411 poste 43107

mcpoulin@ssss.gouv.qc.ca

www.raaq.qc.ca/readaptation.html