



Kuei,

Dans cette parution, nous vous présentons des articles dont le sujet est le service à la clientèle. Ayant toujours à cœur le souci du mieux-être de notre clientèle, chaque secteur vous le présente selon son domaine d'activités.

Je nous souhaite, une belle journée à toutes pour la Journée Internationale de la Femme, le 8 mars.

**N'oubliez pas de participer à notre super concours afin de courir la chance de gagner un IPAD-2.**

Bonne lecture!!!

*Clémence Basile*  
*cbasile@mamit-innuat.com*

## Regroupement Mamit Innuat

350, rue Smith, bureau 250  
Sept-Iles (Québec) G4R 3X2

Téléphone : (418) 968-2693

Télécopie : (418) 962-2591

Courriel : servicesconsultatifs@mamit-innuat.com

Site web : www.mamit-innuat.com

## Rappel des numéros de téléphone



### DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Pour plus d'informations, vous pourrez nous joindre avec la ligne sans frais :

**1-800-463-7633**  
(418) 962-6596

### SERVICES TECHNIQUES

(418) 962-5094

### SERVICES AUX PATIENTS (SAP)

LE SERVICE DE GARDE EST DISPONIBLE POUR LES URGENCES SEULEMENT.  
Voici les numéros de téléphone:

SAP Sept-Îles: 1-418-968-2062

SAP Québec: 1-418-843-6442  
ou

1-855-365-4959

SAP Montréal: 1-514-844-7090  
ou

1-855-844-7090

### SERVICES SOCIAUX

POUR LES URGENCES, VEUILLEZ CONTACTER LES INTERVENANTES AUX NUMÉROS SUIVANTS :

ROMAINE : 1-418-229-3024

MINGAN : 1-418-538-4351

PAKUA SHIPI : 1-418-773-3084  
(paget)



# Journal Mamu Tipatshimutau

## Regroupement Mamit Innuat

### Numéro Spécial : Service à la clientèle

Numéro 10

1<sup>er</sup> mars 2012



*Tendre la main, c'est recevoir ce que l'on a besoin.*

*Nevlak*

En ce début d'un autre trimestre, le Regroupement Mamit Innuat a décidé d'aborder le thème portant sur le service à la clientèle. Que signifie pour nous le client et qui et où il est situé? Quels sont ses besoins et pour nous, quelles en sont nos limites? Nous essayerons d'y répondre à travers les différents services que nous donnons et les différents points de vue de part et d'autre.

En premier lieu, il est important de se rappeler que nous existons en tant qu'organisation pour desservir nos clients visés à travers nos programmes que nous gérons et parce que nous sommes un Conseil tribal. Des services individuels, familiaux sont dispensés par les différents intervenants, professionnels et conseillers. Le service aux patients, le développement social et les services sociaux ainsi que le programme en insertion sociale et professionnelle en sont des exemples. Nos clients se doivent d'être respectés et d'être

traités avec justice et équité. Leur dignité ne doit pas être brimée. La question de donner des services en toute confidentialité se veut la prémisses de base pour nos interventions et répondre à leur demande de façon diligente et avec promptitude. Bien entendu, nos livraisons de programmes ne permettent pas de répondre à toutes les demandes mais il s'agit de donner des services de manière efficace et efficiente. Cependant, il faut aider notre client à retrouver son autonomie, un état de mieux-être et à atteindre ses propres objectifs personnels.

D'un point de vue de service aux organisations, les services consultatifs et techniques jouent un rôle primordial car ils sont dédiés à travailler avec les Conseils de bande, à soutenir les dirigeants, gestionnaires et divers employés de la bande. Ils se doivent de bien connaître la culture organisationnelle de chacun et leur réalité quotidienne car ils sont différents d'une communauté à une autre. Ils doivent apporter une contribution au développement des services offerts par un Conseil de bande ou du moins aider à l'amélioration des infrastructures communautaires, des immobilisations et à l'administration des programmes et des services offerts. Des interventions ciblées en terme de gouvernance sont aussi réalisées, prenons l'exemple

la mise en place de structure organisationnelle visant à inclure une politique de régulation interne pour délimiter le niveau politique et de ce qui devrait être traité au niveau de l'administration.

Bien entendu, tout ça peut être de la belle théorie, mais en principe, nous nous efforçons de ne pas perdre de vue ces principes et de travailler avec professionnalisme. Nous ne sommes pas parfaits et nous avons sûrement manqué à certains égards dans le passé. Toutefois, nous instaurons des mesures de contrôle avec les gestionnaires en place pour s'assurer que les services sont bien dispensés et nous pouvons réajuster nos façons de faire le cas échéant. Pour terminer ce sujet, nous nous attendons aussi de nos clients qu'ils se comportent de façon respectueuse avec notre personnel. Nous ne tolérons pas de menaces ni de gestes violents de leur part.

En guise de conclusion, je voudrais souhaiter une très belle journée à toutes les femmes et espère qu'elles souligneront la Journée Internationale de la Femme de façon spéciale. La place de la femme dans nos communautés est capitale et demeure une actrice clé dans la voie du changement de notre peuple.

Par ailleurs, ce sera la semaine de relâche pour nos étudiants, je leur souhaite de profiter des plaisirs de l'hiver et de passer de bons moments avec les amis et leurs familles.

Tshima mista munipuaniek,

*Sylvie Basile*  
Directrice générale

#### Dans ce numéro :

Concours « Visitez notre site web »	2
Des nouvelles des services techniques - J.C. Bacon	3
Des nouvelles du développement social - A. Lalo	4
Des nouvelles des services administratifs - A. Lajoie	4
Des nouvelles des services consultatifs - M. Wapistan	5
Journée Carrière à Pakua Shipu - K. St-Onge	6-7
Articles des conseillères en orientation - F. Lehoux	8-9
Des nouvelles des services aux patients - D. McKenzie	9
Les services consultatifs - M. Lehoux	10
À titre informatif	11

## CONCOURS

### Visitez notre site web et gagnez un I-Pad 2



Vous aimeriez gagner un I-Pad 2, rien de plus simple :

Visitez notre site web à l'adresse : **www.mamit-innuat.com**, répondez correctement aux trois questions ci-dessous et faites-nous parvenir vos réponses par télécopieur, par la poste ou par courriel aux coordonnées inscrites ci-dessous **avant le vendredi 13 avril à midi**.

**Dans la capsule « Gestion administrative », quel est le nom des deux aînés qui racontent comment était la gestion administrative avant?**

**Quels sont les 4 points de service des services sociaux ?**

**En quelle année le Regroupement Mamit Innuat prend-il en charge les services techniques?**

**Votre nom :**

**Numéro de téléphone :**

**À retourner :**

**Par la poste : 350, rue Smith, bureau 250, Sept-Îles (Québec) G4R 3X2**

**Par courriel : servicesconsultatifs@mamit-innuat.com**

**Par télécopieur : (418) 962-2591**

**Le tirage aura lieu le lundi 16 avril à 11h00.**

**\* Les employés de Mamit Innuat ne sont pas éligibles à ce tirage.**

## À TITRE INFORMATIF....

### Nouvelles coordonnées de l'interprète du Centre de Santé de la Minganie (CSSS)

La présente est pour vous informer des nouvelles coordonnées de Madame Aurore Piétacho. Suite aux nouveaux changements du centre de santé dans le domaine des communications, le téléavertisseur n'est plus en service. Désormais, pour la joindre, il vous suffit d'appeler au numéro suivant :

**418-984-9962**

Clémence Basile, coordonnatrice SAPSI

À noter que nous sommes toujours à la recherche d'une personne remplaçante occasionnel pour le poste d'interprète à Havre-Saint-Pierre. Si cet emploi vous intéresse, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

## COMMANDITES



Nous vous rappelons que depuis le 1<sup>er</sup> avril 2011, suite à une décision du conseil d'administration, nous ne versons des commandites que pour des activités avec les employés du Regroupement Mamit Innuat. Les sommes autrefois dévolues aux commandites ont été rapatriées dans les Conseils de bande de nos communautés membres. Vous devez donc adresser vos demandes de commandite directement à votre Conseil de bande, à l'attention du directeur général.

## CONGÉ DE PÂQUES

Veillez noter que nos bureaux seront fermés pour le congé de Pâques du vendredi 6 avril au lundi 9 avril. Nous reprendrons nos activités le mardi 10 avril dès 8h00.



## Les Services Consultatifs... au Cœur du Service à nos Communautés!



Par Marcel Lehoux, conseiller en gestion

La situation actuelle de nos communautés membres évolue rapidement sous plusieurs aspects : social, économique, financier, politique, etc. Comment pouvons-nous faire, ensemble, pour réaliser un développement sain, durable et témoin de la résilience (ne auen shash katsi mishta-animut utinniunit kie ka shaputuepanua umeshkanam) de la culture innu?

- Être à l'écoute de vos besoins
- Assister vos élus et vos gestionnaires et tous les membres à l'élaboration d'une vision partagée du développement (sans vision commune, nous risquons de tourner en rond...)
- Établir ensemble un plan global pour notre avenir
- Passer immédiatement à l'action avec les moyens que nous avons
- Améliorer sans cesse les connaissances et les compétences de chacun

Vous allez penser sans doute... encore des mots, toujours des mots.... Vous pourriez avoir raison... à moins que cette fois-ci..., nous décidions de nous faire mutuellement confiance, de mettre de côté nos préjugés, nos vieilles histoires d'échecs... et que nous pensions, à chaque instant, qu'il existe TOUJOURS une solution.

Les Services Consultatifs sont à l'œuvre auprès de chacune de vos communautés :

- Support aux directions générales, formations aux élus des Conseils
- Déploiement d'un *Plan de développement des talents et des compétences*
- Projet de réinsertion socioprofessionnelle auprès des jeunes adultes
- Mise sur pied d'une Table régionale innu des gestionnaires en habitation
- Mise en place d'un Calendrier 2012 de nos séjours programmés dans chacune de vos communautés
- Réalisations de diagnostics organisationnels à Ekuanitshit et à Unamen Shipu
- Capsules radiodiffusées d'informations sur les différents aspects de l'administration locale.

Ce ne sont là que quelques actions illustrant les capacités de votre Conseil tribal. Nous pouvons faire beaucoup plus que cela pour nos communautés. Mais sans votre collaboration, votre confiance et votre support, nous prendrons beaucoup trop de temps à réaliser Vos Rêves.

**AIDEZ-NOUS À ÊTRE MEILLEURS! SOYEZ MEILLEURS DANS VOTRE COMMUNAUTÉ! COMMENT...?** Établissez avec vos dirigeants un Plan pour votre avenir afin que nous puissions orienter encore mieux nos actions.

Nos Services Consultatifs vous proposent une Recette très simple :

- ◆ Placer toujours votre Collectivité au premier plan (pour nous le peuple Innu, c'est facile... ça fait partie de notre culture). NOTRE MISSION
- ◆ Respecter les règles établies ensemble. NOTRE ÉTHIQUE
- ◆ Exiger le développement continu de nos connaissances... *l'ignorance et la négligence sont comme un brouillard qui nous empêche d'avancer dans l'avenir.* NOTRE ÉDUCATION
- ◆ Valoriser les compétences de chaque membre. NOTRE FORCE
- ◆ S'unir, se parler, se comprendre et s'entraider. NOTRE COMMUNICATION

## DES NOUVELLES DES SERVICES TECHNIQUES



Par Jean-Claude Bacon, technicien en génie civil

Aux services techniques, nos clients sont les directeurs des travaux publics et les directeurs ou agents d'habitation des communautés. C'est d'abord et avant tout pour eux que nous travaillons. D'ailleurs, en décembre 2011, nous les avons tous invités à une réunion pour connaître leurs attentes et leurs besoins face aux services que nous offrons.

Les services techniques conseillent et supportent les communautés sur le plan des travaux publics, des projets d'infrastructures, du fonctionnement et de l'entretien des installations, de l'habitation, etc.

Une équipe de techniciens professionnels inspecte, évalue et veille au bon fonctionnement des équipements, conformément aux exigences gouvernementales comme par exemple les formateurs itinérants en eau potable et le projet pilote du formateur itinérant en incendie. Des ressources externes, tels que des ingénieurs ou des architectes, peuvent également rejoindre les rangs de l'équipe au besoin. C'est ce qui se passe présentement dans les projets de rénovation du Centre de santé d'Unamen Shipu, le projet d'agrandissement du Centre de santé d'Ekuanitshit etc.

La rencontre du 15 décembre 2011 était un temps choisi pour la présentation des services couverts et les services non couverts par le financement des AADNC des services techniques du Regroupement Mamit Innuat. Voici les grandes lignes qui sont ressorties :

- ◆ Faire un bilan sur l'évolution des services offerts et rendus dans le cadre des services techniques.
- ◆ Échanger sur les orientations, les enjeux et les besoins des communautés, sur les attentes en fonction des ressources humaines et financières disponibles.
- ◆ L'identification préliminaire des besoins de support pour 2012-2013 en matière d'infrastructures, bâtiments, habitation ou tout autre besoin connexe à vos services techniques.
- ◆ Le choix des priorités de chaque communauté.

## DES NOUVELLES DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL



Par Annette Lalo conseillère

Nous aimerions nous excuser pour le retard que nous avons rencontré au cours du mois de janvier 2012 concernant les nouveaux taux en vigueur. Tout est maintenant rentré dans l'ordre et vous devriez avoir reçu ces changements en février.

Nous arrivons d'une semaine à Unamen Shipu où nous sommes allées rencontrer les bénéficiaires. Pour ceux qui auraient aimé nous rencontrer, contactez-nous et il nous fera plaisir de vous rencontrer à notre prochaine visite.

Les relevés 5 ont été envoyés en février et tous les bénéficiaires de l'assistance sociale devraient l'avoir reçu pour pouvoir effectuer leurs déclarations d'impôt avant le 30 avril 2012.

En avril prochain à Québec, Mariette Mark et moi-même devons assister à la formation « Lutte contre la pauvreté ».

À noter que les évaluations annuelles débuteront bientôt, nous vous donnerons plus de détails au cours des prochaines semaines. Aussi, le printemps arrive à grands pas..



## DES NOUVELLES DES SERVICES ADMINISTRATIFS

Service à la clientèle aux services administratifs

La clientèle que nous desservons comprend, en général, les usagers des autres services de l'organisation, les employés et ainsi que nos fournisseurs de biens et services.

Les demandes les plus fréquentes que nous recevons concernent, vous vous en doutez bien, les paiements, par exemple « pourquoi n'ai-je pas reçu mon paiement ? » ou, « Quand est-ce que mon paiement va être fait ».

Les services administratifs ont le rôle de mettre en place et de faire connaître les procédures pour diminuer le plus possible ces questionnements.

Par exemple, pour le département des Services aux patients, les remboursements des repas se font par chèques ou transfert dans une caisse et sont produit le 15 et le dernier jour du mois, pour les demandes reçus à midi le jour précédent. Par la suite, les chèques sont postés et les transferts dans une caisse sont effectués, le mardi ou le vendredi suivant les deux échéances.

Pour le département des Services sociaux les paiements aux familles d'accueil se font au plus tard le 10 du mois suivant par chèques ou par transfert dans une caisse. Pour les employés, les payes sont déposées aux deux semaines, et les autres versements, s'il y a lieu, sont traités selon des procédures prédéterminées. Quant aux fournisseurs, ils sont payés une fois par mois.

Comme ces procédures sont valables pour l'ensemble de notre organisation et que chacun des services a la responsabilité de leur application, c'est pour cette raison que souvent les demandes que nous recevons sont référées aux services en question.

Comme vous pouvez le constater les services administratifs peuvent avoir à traiter beaucoup de cas en relation avec le service à la clientèle et le but recherché est de traiter chacune de ces demandes avec respect, équité et efficacité.

André Lajoie  
Directeur

### *Ce que nous, conseillères en orientation, avons à offrir aux membres de nos communautés (suite)*

Bref, les conseillères en orientation sont là pour aider les clientèles, jeunes et adultes, dans tout ce qui touche l'éducation, la formation et le travail. Elle est là pour informer, éclairer, conseiller, soutenir, encourager et motiver toute personne qui désire un changement dans sa vie.

Être bien dans ses études, son travail est important. Lorsqu'on aime ce qu'on fait, on le fait avec plaisir, dans la santé physique et mentale.

Lorsqu'on sait ce qu'on veut dans la vie, lorsqu'on a un but professionnel, la motivation est plus présente. Il est alors plus facile de prendre les moyens pour atteindre son but.

Les conseillères en orientation des trois communautés vous attendent donc à leur bureau et sont prêtes à entreprendre avec vous le chemin qui vous conduira à réaliser vos espoirs et vos rêves.

**Kathleen St-Onge**, c.o. et coordonnatrice du Projet d'Insertion socio-professionnelle

**Valérie Soucy**, c.o.

**France Lehoux**, c.o.

## DES NOUVELLES DES SERVICES AUX PATIENTS



Par Diane McKenzie, coordonnatrice du service aux patients de Québec

En octobre 2011, les employés des services aux patients de Québec ont suivi la formation « Service à la clientèle » offert par Manuri Formation et d'une durée de 7 heures.

Nous avons tout d'abord appris que l'accueil, recevoir les gens de façon chaleureuse que ce soit au téléphone ou en personne est un élément très important d'un bon service à la clientèle.

Puis, essayer de savoir exactement ses besoins, écouter attentivement, s'assurer que l'on a bien compris, poser les bonnes questions afin de bien saisir ses besoins en reformulant sa demande.

Pour s'assurer que nous avons bien exprimé ses besoins, trouver des solutions qui répondent à sa demande tout en l'aidant à prendre des démarches ou le diriger vers d'autres personnes ressources.

Mais au préalable s'ajoute des facteurs humains importants : être habillé adéquatement, accueillir le client en prenant sa main, parler sur un ton agréable et non sur un ton agressif. Ce sont là quelques qualités qui donnent une bonne impression au client ce qui facilitera la relation CLIENT/SERVICE.

## DES NOUVELLES DES SERVICES CONSULTATIFS



France Lehoux

Conseillère en orientation

*Ce que nous, conseillères en orientation, avons à offrir aux membres de nos communautés.*

Au Regroupement Mamit Innuat, nous sommes trois conseillères en orientation, familièrement appelées c.o. ou, parfois encore, orientrices.

**Kathleen St-Onge**, qui est également la coordonnatrice du Projet d'Insertion sociale et professionnelle exerce à *Pakua Shipu* depuis 2007. Elle y est présente une à deux semaines par mois entre septembre et juin. **Valérie Soucy**, une nouvelle addition à notre équipe, bien qu'elle ait travaillé pour le Regroupement Mamit Innuat en 2007-2008, travaille à *Unamen Shipu*, communauté que nous avons recommencé à desservir cette année après une absence de quelques années, causée par un manque de personnel. Elle visite cette communauté une semaine par mois et peut parfois rester plus longtemps, comme elle l'a fait cette année lors de l'Opération 1<sup>er</sup> mars, qui vise l'inscription dans les centres de formation professionnelle, les cégeps et les universités, ainsi que les écoles primaires et secondaires lors d'une inscription à une nouvelle école. **France Lehoux**, quant à elle se consacre à la communauté d'*Ekuanitshit* qu'elle visite deux fois par mois, de septembre à juin.

Lorsqu'on pense à ce que fait une conseillère en orientation, la plupart des gens pensent spontanément aux c.o. en milieu scolaire. Il est vrai que c'est l'une de nos tâches de rencontrer les élèves, soit du secondaire ou encore de l'éducation aux adultes afin de les aider à mieux se connaître afin de pouvoir choisir un chemin de vie qui leur permettra de réaliser pleinement leur potentiel. Cet accomplissement personnel les amènera à occuper un poste qui les verra s'épanouir et qui rendra un service inestimable pour la communauté où ils exerceront leur métier.

La conseillère en orientation rencontre aussi des clientèles adultes, soit déjà sur le marché du travail ou encore, absentes de celui-ci pour diverses raisons.

La conseillère en orientation est là pour aider son client. Elle ne juge pas sa situation de vie, mais l'accompagne et le guide dans la réalité qu'il traverse. Ainsi, elle peut le rencontrer lorsqu'il vit des situations comme :

- ◇ Réfléchir sur son choix de carrière lors d'une remise en question ;
- ◇ L'éclairer et l'informer sur les possibilités qui s'offrent à lui ;
- ◇ Réviser les priorités professionnelles lors d'un changement de vie comme une séparation, un divorce, la naissance d'un enfant, le départ des enfants de la maison, la maladie, le décès, etc.
- ◇ Lorsque la personne sait qu'elle veut introduire un changement dans sa vie, mais qu'elle ne sait pas par où commencer.
- ◇ Après une thérapie visant à contrer des dépendances ;
- ◇ Lorsque la retraite arrive et que la personne ne veut pas « rester à ne rien faire » ;
- ◇ Lorsque la personne saute continuellement d'un emploi à l'autre et qu'elle ne sait pas vraiment dans quoi elle se sent bien ;
- ◇ Lorsqu'une personne rencontre des difficultés dans son emploi, que ce soit avec des supérieurs, des collègues ou des subalternes ;
- ◇ Lorsqu'une personne ne réussit pas à se maintenir en emploi et perd ses emplois, sans vraiment **comprendre pourquoi** ;
- ◇ Elle désire refaire son curriculum vitae afin qu'il soit plus attrayant et au goût du jour ;
- ◇ La personne sent qu'elle s'approche ou est déjà dans un épuisement professionnel ou burn-out ;
- ◇ Lorsque la personne a de la difficulté à se trouver un emploi et ne sait pas trop comment faire.
- ◇ La conseillère en orientation peut aussi rencontrer les parents d'enfants pour expliquer le système scolaire, les différents choix qui s'offrent à leurs jeunes, parler des troubles d'apprentissage ou de tout autre sujet qui intéresse les parents de jeunes.



## DES NOUVELLES DES SERVICES CONSULTATIFS



Par Maryse Wapistan

Chers lecteurs du journal,

Aux services consultatifs, le travail que nous faisons tourne autour des demandes de la clientèle avec laquelle nous faisons affaire, soit les Conseils et les administrations locales. Le service à la clientèle est primordial pour bien comprendre ces demandes et surtout de toujours bien cibler les outils que nous comptons utiliser avec les communautés. Comme chaque communauté a des particularités différentes, nous essayons toujours d'adapter les outils et les façons de faire au contexte de la communauté.

Nous essayons toujours de faire le travail **en collaboration** avec ceux qui font ces demandes. Ce travail d'accompagnement vise un transfert de connaissances et d'outils pour les communautés. Logiquement, on dit toujours que la ou les solutions doivent provenir de la place, alors nous nous déplaçons dans les communautés pour aider les administrations locales à déterminer et à trouver des solutions réalistes et facilement applicables. Cette façon de faire permet de transmettre les connaissances que nous avons et qui peuvent être utilisées dans un autre secteur ou un autre domaine, c'est ce qu'on peut nommer du *développement durable*.

C'est ce qui m'amène à vous parler du PDTC « plan de développement des capacités ». Il propose une démarche pour supporter et mieux outiller les employés et gestionnaires des administrations locales dans les fonctions qu'ils occupent. Il est question notamment de faire du renforcement de capacités des employés des administrations locales qui sont actuellement en poste mais aussi de pouvoir faire une planification de la relève. Cette étape est un objectif à long terme mais elle est nécessaire car elle permet de déterminer le besoin de main d'œuvre future au sein des administrations locales.

Sur ce, bonne lecture et à la prochaine!

## DES NOUVELLES DES SERVICES CONSULTATIFS

### Journée Carrière à Pakua Shipu

Le 26 janvier dernier avait lieu à l'École de Pakua Shipu la 1<sup>ère</sup> Journée Carrière.



Cette journée a débuté avec une conférence témoignage de tous les enseignants (primaire et secondaire) sur leur parcours professionnel.



Sur l'heure du midi, nous avons conviés les élèves du niveau secondaire à un diner conférence où nous recevions deux infirmières du Centre de santé, soit Maude Poirier et Odile Bilodeau. Bien qu'elles soient toutes les deux infirmières, nous avons constaté des parcours et un cheminement assez différent et très intéressant. Merci pour leur disponibilité et leur partage.



En après-midi, nous avons effectué trois visites industrielles. Nous avons été accueillis à l'école, à l'usine de traitement de l'eau et au poste de police. Nos hôtes nous ont parlé de leur milieu de travail et des compétences et des intérêts à exercer dans leur travail.



Nous tenons d'ailleurs à les remercier : madame Rita Moreau et son équipe, Messieurs Nick Guérin et Joël Bellefleur ainsi que Monsieur Félix Bergeron. Sans leur accueil et leur disponibilité, nous n'aurions pu avoir autant d'informations.

Le comité organisateur : Beudoin Lalo, Gilles Sauvageau et Kathleen St-Onge.

