

Doreen Hamel, chaleureuse et toujours souriante, Récipiendaire du prix *Frontline Award* 2009-2010 au Cégep Vanier

Montréal, le 4 mai 2010. Parfois on croirait qu'il y a des gens venus du ciel. On dirait que ce sont des anges envoyés parmi nous pour nous rendre la vie plus facile et agréable. Doreen Hamel, récipiendaire du prix *Frontline Award* 2009-2010, au Cégep Vanier, est une de ces personnes spéciales. Quoi de mieux que de retrouver un ange dans le rôle de réceptionniste aux Services aux étudiants! Le prix *Frontline Award*, a été créé par Gilbert Héroux, Directeur général du Cégep Vanier, pour reconnaître un membre du personnel qui est sur la ligne de front dans l'accueil des étudiants et qui par ses gestes motive et inspire les autres à se dépasser en service à la clientèle.

« Comme réceptionniste, Doreen a accueilli des milliers d'étudiants aux Services aux étudiants, » indique Judy Macdonald, Coordonnatrice du service *Learning Enrichment and Support Services, Programs*. « Elle accueille chaque personne avec un sourire, elle écoute attentivement et respectueusement leurs demandes d'assistance, et elle puise dans sa vaste connaissance du cégep pour fournir les informations requises. » Selon un de ses collègues, « Doreen a le don de trouver les bons renseignements au bon moment! »

Être en possession d'information est une chose ; mais posséder de la patience est un atout incomparable, et Doreen a de la patience sans bornes. Elle traite chaque étudiant comme si sa demande était unique – même si elle a entendu la question des centaines de fois auparavant, parfois le même jour! “Elle est très patiente avec les étudiants impolis ou agressifs,” élabore Judy. « Elle les calme tout doucement et leur donne par la suite tout ce dont ils ont besoin et avec le plus grand respect. »

Doreen dépasse toujours la description des fonctions de réceptionniste. Elle tend la main aux étudiants en difficulté, prenant souvent sous son aile les étudiants en détresse qui attendent de voir l'infirmier ou un conseiller. Souvent elle sacrifie son heure du dîner afin de garder les Services aux étudiants ouverts sur l'heure du midi.

« Doreen demande beaucoup des étudiants ou des membres du personnel qui la remplacent parfois comme réceptionniste, » indique Judy Macdonald. « Nous voyons le soin et l'attention méticuleuse qu'elle porte à s'assurer qu'ils sont bien formés pour accueillir les étudiants. » C'est un travail que Doreen prend au sérieux, au point même de mettre sa propre santé à risque lorsqu'elle rencontrait des étudiants malades et potentiellement atteints du virus H1N1, l'automne passé.

Doreen croit que c'est important que l'aire d'accueil soit chaleureuse; une ambiance plaisante aide souvent les étudiants hésitants et timides à trouver le courage de demander de l'aide. À ces fins elle dispose les meubles et décore les murs de façon attirante et s'est donnée l'objectif de parer les murs de photos des étudiants de Vanier afin de mettre à l'aise chaque personne venant aux Services aux étudiants.

« Il serait difficile de trouver une personne plus chaleureuse et respectueuse en service à la clientèle, que Doreen Hamel, » concluent tous ses collègues.