

Le gestionnaire 2.0

Assurer la gestion d'une clinique dentaire implique plusieurs défis à relever. Effectivement, cela demande de porter plusieurs chapeaux, d'assumer plusieurs responsabilités et de gérer adéquatement plusieurs dossiers en même temps. Rien n'est laissé au hasard; tout doit être planifié adéquatement, car le marché du travail évolue rapidement et les lois ainsi que les principes de gestion changent. Tout cela vient grandement complexifier la situation. J'ai pensé vous transmettre, à travers cet article informatif, des notions importantes que le gestionnaire moderne et efficace se doit de maîtriser. De plus, je vous partagerai des références pertinentes afin de faciliter votre rôle de gestionnaire au quotidien ! Qu'est-ce qu'un gestionnaire des temps modernes ? Dans un premier temps, celui-ci agit davantage en leader qu'en patron, il prône par l'exemple et inspire les autres par ses actions. Il incite ses employés à participer à la recherche de solutions, il communique la rétroaction autant positive que constructive et il démontre de la reconnaissance de façon régulière. Il permet aux employés de se dépasser, d'être créatifs. Par exemple, il définira l'objectif à atteindre, mais permettra à l'employé de trouver le chemin et les étapes pour s'y rendre. Le gestionnaire actuel sait aussi se responsabiliser et faire preuve d'humilité. Il n'a pas peur d'admettre ses erreurs et de tirer des leçons de celles-ci. Il sait motiver ses employés via des objectifs clairs, mesurables, atteignables tels que le pourcentage de l'horaire comblé, le respect des blocs horaires et l'acceptation de certains traitements. Il fait preuve de transparence à l'égard des objectifs afin que les employés se sentent concernés et motivés. De plus, en l'encadrant adéquatement, il pourrait permettre à l'employé de choisir lui-même ses objectifs individuels pour l'année à venir. Un gestionnaire efficace se préoccupe également du message transmis au reste de l'équipe lorsqu'un employé adopte un mauvais comportement ou présente un rendement insuffisant, ce pourquoi il intervient rapidement et gère les irritants au fur et à mesure. Il communique efficacement et encourage la recherche de solutions et non la recherche d'un coupable. Le gestionnaire s'assure également que son organisation offre un salaire adéquat et concurrentiel à ses employés. En effet, il n'est pas souhaitable, ni stratégique, que son entreprise offre le plus bas salaire sur le marché. Par contre, il n'est pas nécessaire d'offrir le meilleur salaire non plus. Notamment, lorsque vous êtes en mesure de créer une valeur ajoutée pour tous les avantages que vous avez à offrir, qu'ils soient directs (pourcentage de vacances plus élevé, régime d'épargne collectif, budget de formation continue) ou indirects (environnement de travail à la fine pointe, climat de travail harmonieux, enrichissement des tâches). Le désir d'efficacité du gestionnaire actuel conduit à maîtriser l'art de bien s'entourer et de bien déléguer lorsque requis. En effet, il sait reconnaître ses limites, valorise la synergie et mobilise son équipe en lui démontrant sa confiance. Le fait de confier des tâches élargies et d'allouer des mandats (gestion du budget des commandes, gestion de la page Facebook de la clinique, développement d'un nouveau projet marketing) est un bon exemple. Un gestionnaire 2.0 assure une gestion proactive de son organisation. Il collige, rassemble, mesure et suit de près un ensemble de données précieuses pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. En voici quelques exemples : le nombre de nouveaux patients, le nombre de dossiers fermés ainsi que les raisons, l'efficacité des rappels selon les périodes, le nombre d'heures requises en curatif et en hygiène, le nombre de patients actifs, le pourcentage

d'utilisation de l'horaire, les comptes à recevoir, les traitements en attentes et le respect des temps de rendez-vous. En plus d'assurer une bonne planification des besoins de l'entreprise, il sait se réajuster rapidement lors de situations difficiles ou problématiques.

La technologie évolue à une vitesse impressionnante. Voyons comme elle peut parfois rendre de fiers services au gestionnaire des temps modernes ! Le dicton «les paroles s'envolent et les écrits restent» prend tout son sens en gestion ! Prendre le temps de rédiger des contrats de travail pour vos nouveaux employés, de même qu'une mise à jour des conditions de vos employés de longue date, pourra vous éviter de nombreux soucis. Vous manquez de temps et d'inspiration? Les Normes du travail vous proposent un modèle à personnaliser selon vos besoins : www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/word/contrat_de_travail.doc

Vous souhaitez concevoir une grille d'appréciation du rendement pour vos rencontres annuelles avec vos employés, développer une grille d'entrevue pour votre processus de recrutement à venir ou rédiger un avis écrit pour une employée ayant une conduite inappropriée, le portail de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés regorge d'outils disponibles pour vous aider à ces niveaux ainsi que sur une multitude d'autres sujets : <http://www.portailrh.org>

L'accès à la formation continue pour vous ainsi que votre équipe représente un défi de taille pour votre organisation? Je vous présente **Nexxa.ca**, un concept novateur de formations en ligne spécialisées en dentisterie. Ce nouveau site verra le jour à la fin mai 2017 et j'ai le bonheur d'y être associée. Du contenu en constante évolution pour dentistes, hygiénistes, assistantes, coordonnatrices, gestionnaires, il y a en a pour tous ! Abonnez-vous à la liste d'envoi afin d'être les premiers informés lors du lancement et d'avoir accès aux premières formations !

Prisée par de nombreux dirigeants Omnifocus est une application qui permet de faciliter la gestion du temps, des projets ainsi que de faire un suivi adéquat des tâches déléguées. Cet outil permet de rassembler l'ensemble de vos idées, activités, tâches à réaliser et de les disposer sous forme de projets. Au départ, l'utilisation de l'application peut sembler complexe, mais après quelques essais, le tour est joué !

Vous souhaitez obtenir des repères pour vous guider dans la gestion de la rémunération pour chacun de postes au sein de clinique se rapportant à votre région? Le guichet emploi (site du gouvernement fédéral), vous permet, dans la section « Explorer des professions », de faire des recherches sur les salaires par profession, par province et par région. Une source fiable et efficace: www.guichetemplois.gc.ca

Le gestionnaire que vous êtes souhaite prendre le pouls de son équipe de façon confidentielle afin d'améliorer ses pratiques de gestion? www.fr.surveymonkey.com vous permet de créer des sondages en ligne gratuitement, de recueillir les réponses de façon confidentielle et même de visualiser les résultats en pourcentage. Cet outil pourrait aussi vous être utile pour connaître l'appréciation de vos patients ou encore vos référents si vous êtes en spécialité.

Vous manquez de temps pour vous tenir à jour au niveau de la Loi sur les normes du travail? Soyez informés que vous pouvez vous abonner à la liste d'envoi de la CNESST afin d'être avisé par courriel des nouveautés et changements récents apportés.

<http://www.cnt.gouv.qc.ca/services-en-ligne/abonnement-a-la-liste-denvoi/index.html> Vous étiez déjà abonné à la liste d'envoi? Vérifiez que vous l'êtes toujours puisqu'avec la nouvelle identité de la CNESST (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail), il se peut que vous ayez à refaire la procédure.

Vous avez des idées de projets de marketing interne tel qu'élaborer une affiche informant la clientèle des services offerts au sein de votre clinique que vous souhaitez afficher dans votre salle d'attente ou encore vous désirez créer un dépliant corporatif que vous allez remettre aux nouveaux patients afin de les informer sur vos heures d'ouverture, votre équipe, votre politique de respect des rendez-vous, vos modes de paiement? Le site www.vistaprint.com vous offre des solutions simples, accessibles et faciles à personnaliser.

Pour conclure, les défis à relever pour le gestionnaire 2.0 sont certes grands, mais combien valorisants. Bien que le proverbe français nous rappelle que « La perfection n'est pas de ce monde », rien n'empêche de viser l'amélioration continue, l'évolution ainsi que les apprentissages qui vous permettront de devenir un meilleur gestionnaire, de vous adapter plus facilement aux nouvelles réalités du marché du travail et de maintenir votre clinique en bonne santé ! Vous pouvez faire la différence entre une clinique ordinaire et extraordinaire !

Karine Sirois CRHA Expertise et Solutions GRH

[Propriétaires, gestionnaires, vous avez besoin d'aide, d'outils ou de formations continues, consultez nos différents services au ww.solutionsgrh.com](http://www.solutionsgrh.com)