



CHRONIQUE

Edmond BINHAS - contact@binhas.com

Clarifier le rôle de chacun

■ Aujourd'hui, la rotation du personnel (*turnover*) est devenue une réalité que les praticiens doivent aborder avec lucidité. Il s'agit d'un phénomène général lié à l'évolution de notre société. En effet, la mutation d'un conjoint, un divorce ou une séparation, un congé parental, entre autres exemples, sont autant de raisons pour qu'une assistante quitte un cabinet. Si vous devez ou venez d'embaucher une ou plusieurs personnes, leur capacité à s'adapter aux changements peut avoir des conséquences considérables sur la

le risque de conflits ou d'animosité entre les anciens membres de l'équipe et les nouveaux. Par ailleurs, la description de poste de chacun pourra servir de support aux entretiens annuels d'évaluation. Ceci concerne tous les cabinets quelle que soit leur taille. En effet, il n'y a pas que les grosses structures qui aient besoin d'adopter de tels outils. En réalité, ce sont souvent les petits cabinets qui en ont le plus besoin. Fréquemment, chez ces derniers, il existe un cadre de travail « familial » : la description de poste peut rester mal définie, ce qui laisse le personnel dans le doute quant à ses fonctions. Cela engendre bien souvent des problèmes relationnels qui sont en fait des problèmes d'organisation.

« La description de poste » ... un outil vital pour travailler plus sereinement

productivité de votre cabinet. Or, la description de poste rédigée pour les nouveaux embauchés (et même pour les anciens !) est un des moyens de réduire les problèmes liés à leur intégration au sein du cabinet. Ce profil peut, en outre, vous faire gagner énormément de temps en termes de formation.

La description de poste est un moyen d'informer l'assistante (ou autre) sur ses obligations et ses responsabilités. Toutes les descriptions de poste devraient être établies et consignées dans le « manuel du cabinet » et mises à jour régulièrement.

Pour établir une description précise, vous devez établir :

- la fonction principale et secondaire du poste ;
- qui en sera le responsable ;
- si la personne travaillera avec d'autres employés et quelles tâches exactes lui seront attribuées ;
- qui sera éventuellement sous sa responsabilité.

Il est, important de discuter du rôle de la nouvelle assistante avec le personnel existant **avant** toute embauche et de lui demander son avis. Cela réduit

Attention, toutefois. Une mauvaise utilisation des descriptions de poste peut être néfaste pour le travail en équipe et la prise d'initiatives. Elles doivent servir principalement de ligne directrice. En effet, un profil trop rigide peut empêcher le personnel de s'entraider et favoriser une approche égoïste. Vous devez expliquer avec soin l'objectif recherché et montrer les avantages apportés. Quand votre personnel est surmené, il sait de cette façon à qui et comment demander de l'aide. Il est plus convivial que chaque personne puisse aider l'un des membres de l'équipe. Cela dit, ceci ne doit en aucune manière se faire au détriment de la tâche dont on est soi-même responsable. « Tout le monde aide tout le monde » certes, mais à condition d'assumer ses propres responsabilités d'abord. Attention aussi que ce ne soit pas toujours les mêmes qui aident les autres. Cela peut être démotivant à long terme.

Les descriptions de poste sont un outil important autant pour une meilleure cohésion d'équipe que pour un gain de temps et une réduction générale du stress au cabinet. N'hésitez pas à les créer ! Le retour sur investissement est vraiment considérable. ■

Edmond Binhas, chirurgien-dentiste DSO, est le fondateur du Groupe Edmond Binhas, spécialisé dans l'organisation et la gestion globale de cabinets