

La minute du manager

PAR RODOLPHE COCHET



Améliorer la qualité de vie au travail (QVT) des assistants dentaires

À quoi bon fixer des objectifs de développement managérial ou organisationnel si vos assistants dentaires ne s'épanouissent pas dans les tâches de travail qui leur sont confiées ou dans le cadre de la communication interne que vous avez instaurée ?

Le bien-être ne passe pas nécessairement par le contenu des fonctions et n'est pas toujours en rapport direct avec la charte de poste. Les facteurs d'épanouissement personnel doivent parfois être recherchés parmi des instants de convivialité ou de vie commune au sein du cabinet, à commencer par le briefing en début de matinée. Pour qu'il soit réussi, il doit être court : huit à dix minutes maximum et on ne doit parler que des priorités du jour, pas des difficultés de la veille et encore moins de problèmes récurrents qui nécessitent un traitement plus long en réunion.

Quant aux réunions d'équipe, elles doivent être systématisées avec une fréquence trimestrielle de deux heures pleines durant le temps de travail. Rien n'est pire que les réunionites hebdomadaires d'une heure souvent improductives d'autant plus lorsque les ordres du jour n'ont pas été établis. N'oublions pas les entretiens annuels d'évaluation (EAE), principaux leviers de motivation et de fidélisation du personnel, qui doivent être couronnés par un repas en équipe festif. Pour les repas en équipe, n'attendez pas nécessairement les EAE !

Aussi, ne négligez pas le capital humain et les questions relatives aux précieuses compétences de vos assistants. Il n'y a pas que les compétences techniques (hard skills) qui comptent : pensez aux soft skills, à savoir les compétences relationnelles et comportementales. Celles-ci sont mouvantes et peuvent être accrues dans le cadre d'un accompagnement managérial, par exemple. Et si le secret de la réussite au travail de vos assistants résidait en grande partie dans le développement de leurs aptitudes humaines : avoir plus d'assurance, mieux gérer ses émotions, reprendre confiance en soi, développer son leadership. Si c'était par ce biais qu'on pouvait ensuite les aider à révéler tout leur potentiel et favoriser une véritable montée en compétences techniques ? C'est en tout cas un point qui rallie actuellement la plupart des professionnels du management contemporain.