



ÉVALUER ET BOOSTER

LES PERFORMANCES DE SON ÉQUIPE DENTAIRE



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

Avant d'envisager de fixer des objectifs de compétences relationnelles (soft skills) et techniques (hard skills), il est important d'évaluer en amont les leviers de motivation de chacun de ses employé(e)s. Ensuite, dans le cadre d'une rencontre qu'il faudra préparer, organiser et formaliser, vous pourrez envisager de redynamiser vos coéquipiers en les guidant vers la réalisation pas à pas d'objectifs de développement personnel et professionnel.

DÉTERMINER LES ATTENTES DE SES EMPLOYÉS

L'étape préliminaire va consister à clarifier les critères sur lesquels l'employé(e) pourra être évalué(e). Dans cette perspective, l'employé(e) et son praticien /manager devront s'entendre sur

les objectifs à réaliser pour une période déterminée ainsi que sur le soutien à apporter pour parvenir aux résultats escomptés. Cette étape est capitale, car la définition d'attentes claires et précises contribuera à conduire les employé(e)s à délivrer un rendement suffisant pour atteindre les objectifs fixés par la direction.

LA MÉTHODE

Identifier les attentes de l'employé(e) en tenant compte des critères suivants :

- les responsabilités décrites dans la fiche de poste;
- les objectifs organisationnels;
- les objectifs pour chacun des pôles de votre cabinet dentaire (clinique, administratif, logistique);
- les objectifs propres à l'employé(e).

ORGANISER ET PRÉPARER LA RENCONTRE

- communiquez vos attentes en lien avec les objectifs organisationnels et ceux des différents pôles;
- discutez avec lui/elle des objectifs personnels qu'il/elle pourra mettre en exergue;
- entendez-vous sur une série d'objectifs à atteindre durant l'année courante ou à venir;
- indiquez-lui les critères sur la base desquels vous évaluerez son rendement;
- discutez des moyens à organiser et à déployer afin d'assurer la réalisation des objectifs;
- identifiez les éventuels besoins de formation continue ou de perfectionnement;
- échangez sur ses aspirations professionnelles et sur ses objectifs de carrière.

DURANT LA RENCONTRE

- **Prenez soin** d'établir un climat de confiance. « *Bonjour Solène, comment allez-vous* »
- **Rappelez** la finalité de la rencontre. « *Je tenais à vous rencontrer afin de nous permettre de faire le point et d'échanger afin que nous puissions d'un commun accord convenir de vos objectifs pour l'année courante (ou l'année prochaine).* »
- **Suscitez** l'engouement. « *Une année particulièrement enrichissante et motivante se présente à nous* » puis « *selon vous, quels sont les avantages que vous comptez capitaliser lors de cet entretien ?* »
- **Fixez** les règles du jeu. « *Je vais d'abord vous présenter les objectifs organisationnels sur lesquels j'ai travaillé (ou en collaboration avec mes associés), puis ceux que nous avons établis par pôle d'activité. Si vous avez des questions en cours d'entretien, n'hésitez surtout pas à m'interrompre puisque nous disposerons d'environ 45 minutes.* »
- **Obtenez** l'assentiment de votre employé(e). « *Est-ce que cela vous convient pour le moment ?* »

LA DISCUSSION

- **Listez et présentez** (support papier ou digital à l'appui) tous les objectifs organisationnels et ceux de chaque pôle d'activité.
- **Discutez** des objectifs personnels ou propres à l'employé(e), de ses besoins de formation et de ses aspirations professionnelles. À ce titre, prenez appui sur le compte-rendu de vos entretiens annuels d'évaluation.
- **Discutez ensemble** des moyens à organiser pour faciliter la réalisation des objectifs individuels et/ou collectifs.
- **Insistez** sur les comportements à attendre et indiquer les critères qui seront utilisés pour l'évaluation du rendement

“ *Discutez des objectifs personnels ou propres à l'employé(e), de ses besoins de formation et de ses aspirations professionnelles. À ce titre, prenez appui sur le compte-rendu de vos entretiens annuels d'évaluation.* ”

LES COMPORTEMENTS À ADOPTER

- 1 Adoptez une attitude ouverte et positive.
- 2 Manifestez un minimum d'empathie.
- 3 Soyez dans une position d'écoute active.
- 4 Questionnez avec assurance, rigueur et méthodologie.
- 5 Observez les comportements non-verbaux.

CLÔTURER L'ENTRETIEN

- 1 Résumez point par point les objectifs et les étapes de cet échange.
- 1 Obtenez l'engagement clair de votre employé(e) en lui indiquant par exemple sous cette forme : « *Un des objectifs majeurs de cette rencontre était de partager avec vous les objectifs de développement du cabinet et de convenir ensemble des moyens de soutien que nous pourrions vous apporter afin de vous accompagner et de vous aider à les atteindre.* », « *nous avons convenu ensemble de réaliser chacun de ces objectifs pas à pas avec le concours de vos collègues* »...
- 1 Pensez à faire émerger des commentaires. « *Êtes-vous satisfait(e) de cet entretien ?* » « *Pouvez-vous me dire en quelques mots ce que vous avez retenu, par exemple, de nos objectifs cliniques, particulièrement ceux ayant trait à la rédaction des protocoles de soins ... ?* »
- 1 Remerciez vivement et sincèrement votre employé(e). « *Je vous remercie sincèrement de l'intérêt que vous portez à la démarche d'amélioration continue que nous avons entreprise tous ensemble et avec le concours précieux de notre coach. J'apprécie particulièrement votre engagement, votre implication et votre esprit d'équipe !* »

DENTAL RC

Coaching en organisation
des cabinets dentaires depuis 1999
7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
www.dental-rc.com - Tél. : 01 43 31 12 67 -
Email : rodolphe.cochet@dental-rc.com