

FORMATION ET GUIDE 'BACK TO SCHOOL' - UNIFIER LE PERSONNEL DANS LA DIVERSITÉ

Nom de l'entreprise : CABINET D'ORTHODONTIE BECKER & ASSOCIÉS

Secteur d'activité : Santé humaine et action sociale

Catégorie de l'entreprise : Fondation, Association, ONG

Description de l'action

Dans le cadre de notre politique RSE et Développement Durable, les Cabinets d'orthodontie BECKER & Associés poursuivent leur partenariat avec le Ministère de l'Égalité des Chances sur le modèle existant en continuant leur programme d'Actions Positives, notamment dans les 3 piliers de l'Égalité de traitement hommes-femmes, égalité dans la prise de décision, conciliation vie privée - vie professionnelle, avec un axe particulier sur la Diversité.

Notre bonne pratique: fournir des guidelines comportementales aux collaborateurs dans une démarche inclusive et transversale tenant compte des différentes personnalités, origines, backgrounds, fonctions, positions hiérarchiques et statuts. L'objectif est de créer une identité collective et un sentiment d'appartenance commun au Groupe BECKER et Associés, en s'appuyant sur la grande diversité de nos collaborateurs.

Contexte

Dans le cadre de notre démarche Qualité d'amélioration continue, notre politique R.H. a pour objectif d'innover dans nos pratiques d'intégration du personnel autour d'un projet inclusif et transversal de 'role models' comportementaux permettant

- de faciliter la communication avec les docteurs en interne et les patients

- d'améliorer la collaboration entre les équipes

- de permettre une unité dans l'accueil des patients dans tous les cabinets du groupe BECKER & Associés.

Et ceci en unifiant les démarches auprès de tous collaborateurs venant de nationalités, parcours et cultures très différents, tout en valorisant leur pluralité.

Éléments de contexte à prendre en compte : les cabinets d'orthodontie comptent 10 médecins orthodontistes et 43 employé(e)s comprenant des équipes de soin mobiles réparties sur 5 cabinets au Grand-duché et 1 cabinet en Allemagne, et des équipes centrales pour la logistique, management de la qualité, entretien des équipements, informaticien, facturation, administration patients, etc.

Objectifs

L'objectif de ce Guide est de fournir un cadre de communication et de comportement inclusif et transversal, en s'appuyant sur la riche diversité de notre personnel, visant à rappeler avec des exemples concrets concernant :

- les valeurs applicables du groupe BECKER en termes de focus patient, de compréhension, d'empathie, de respect mutuel et de services dédiés dans le seul intérêt du patient

- l'importance des explications claires et compréhensibles aux patients sur leurs traitements, le parcours de soins, les actes accomplis par les docteurs, le développement de son plan de traitement, ainsi que tous nos services personnalisés (aides administration auprès de la CNS et autres assurances, plans de paiement, conseils d'hygiène intrabuccales, prise en charge des urgences, nos expertises médicales et dernières techniques orthodontiques innovantes, notre flexibilité horaires de rendez-vous, etc.

- Les règles de discrétion et de confidentialité dans l'accueil des patients et le traitement des données personnelles, en ligne avec les certifications ISO 9001 et pratiques ISO 27001

- L'accueil physique et téléphonique des patients via notre Call Center et les équipes des différents cabinets.

- La qualité et le confort de prise en charge des patients, en toute quiétude, en leur accordant le temps nécessaire selon leurs besoins, et avec une adaptation si besoin du planning des journées clinique en cas de demandes spécifiques.

Approche

Cette approche consiste à concevoir, développer et déployer dans tous les cabinets une formation transversale appliquée à tous secteurs et processus du cabinet et appelée 'Back to School'.

Dispensée par la Directrice R.H. des cabinets, elle reflète la volonté de se concentrer sur des lignes guides pratiques et des fondamentaux au service du patient.

Des groupes de travail ont été formés pour impliquer les Docteurs, le personnel et le Comité de Pilotage, avec l'ambition

- de retenir les bonnes pratiques essentielles issues des différents cabinets
- de prendre en compte les aspirations du personnel dans leur diversité
- d'intégrer les idées et innovations venant des membres du personnel.

Concernant les assistantes et personnels nouvellement recrutés, le Livret de Formation du groupe BECKER & Associés intègre les éléments de cette formation 'Back to School' durant tout le processus de formation et d'intégration qui s'écoule généralement sur 6 mois, montant l'investissement que nous faisons dans le développement des compétences et la formation continue de équipes au bénéfice des patients.

Impact

L'impact constaté depuis la réalisation de ses formations sur ce guide pratique est très favorable avec

- Une excellente satisfaction du personnel qui se sent reconnu et valorisé dans leur diversité, via une auto-évaluation de leur satisfaction au travail (95.3%)
- Des retours très positifs de patients concernant sur la qualité de notre accueil et la communication de différentes équipes diversifiées, via notre outil de d'évaluation de satisfaction quotidienne des patients HappyorNot suite à leur rendez-vous (94.7%)
- Un feedback positif de nos médecins internes et de nos partenaires

« A faire »

Intégrer la diversité des équipes, docteurs et direction dans la conception du Guide et de la Formation

Intégrer les parties prenantes dans le projet en interne et aussi en externe (patients, partenaires, etc.)

Fournir des exemples concrets, des cas précis, tirés du quotidien, qui parlent à tous pour valoriser les bonnes pratiques du personnel

« Ne pas faire »

Développer le Guide sans input des personnes concernées

Concevoir le Guide sous la seule perspective R.H, mais plutôt relier la formation à la vision et à la stratégie corporate du Groupe.

Exclure du Guide certains rôles ou fonctions selon leurs secteurs ou position hiérarchique, mais faire en sorte que tous les collaborateurs soient concernés, en contact direct ou pas avec les patients