

## Cinq défis habituels en matière de RH pour toutes les pratiques d'optométrie



### **Trudi Charest, O.C.**

*Trudi Charest est cofondatrice de Marketing4ECPS, une agence de marketing numérique axée sur les soins oculovisuels. Marketing4ECP aide les optométristes à concevoir un site Web, à faire du référencement, à utiliser les médias sociaux, à faire du marketing numérique, à faire de la publicité dans Google, à faire du marketing par courriel et bien plus encore. Vous pouvez joindre Trudi à [trudi@4ecps.com](mailto:trudi@4ecps.com) ou à [www.marketing4ecps.com](http://www.marketing4ecps.com).*

Quelle que soit la taille de votre pratique d'optométrie, vous avez probablement éprouvé des problèmes sur le plan des ressources humaines. Il est vrai que nous ne pouvons pas gérer nos cabinets sans des employés. Par conséquent, comprendre les défis qui se posent à tous et se préparer à les relever constitue une stratégie d'affaires intelligente. Les ressources humaines englobent un vaste éventail de sujets. Nous nous limiterons donc à examiner les cinq principaux défis.

---

### **1. EMBAUICHE DE BONS EMPLOYÉS**

Chaque propriétaire de cabinet à qui je parle me cite ce défi en premier. Il est difficile de trouver du bon personnel! Nous avons tous embauché quelqu'un que nous croyions formidable, mais qui par la suite a commencé à s'absenter pour des raisons de maladie ou à créer un esprit négatif au bureau. En fait, le recrutement est un art et nécessite une attention particulière.

Solution : Soyez prêt à recruter. Créez un avis d'offre d'emploi que vous pouvez mettre à jour au besoin. Constituez une liste de tous les endroits où vous voulez afficher votre emploi, qu'il s'agisse des sites d'emploi en ligne, des tableaux d'offres d'emploi des associations ou des salons de l'emploi dans les collèges. Mais ne vous arrêtez pas là... publiez votre offre sur les médias sociaux. Demandez à votre personnel de la distribuer à leurs réseaux sociaux. Procédez à la distribution la plus large possible, afin de créer un bassin de candidats de taille décente. Prenez ensuite le temps d'examiner chaque curriculum vitae et de mener des entrevues. Faites participer votre équipe à l'embauche afin que vous sachiez vraiment si le candidat s'intègre bien à la culture et à la pratique.

---

### **2. FORMATION ET PERFECTIONNEMENT**

À moins d'être une organisation structurée comptant un service de formation complet, la plupart des entreprises n'ont pas de plan de formation et de perfectionnement pour leurs employés. La formation n'est pas seulement la clé d'une pratique florissante qui connaît du succès, c'est aussi une excellente stratégie de rétention du personnel. Les employés qui ont l'impression de croître dans leurs rôles restent plus longtemps dans l'entreprise.

Solution : Élaborez un plan de formation. Saisissez les occasions de formation offertes par les représentants commerciaux, les portails en ligne des fournisseurs et les déjeuners-causeries donnés par d'autres. Examinez les événements auxquels vous et votre personnel pouvez participer ensemble, comme les conférences d'association, les grandes activités de FC comme Vision Expo ou, si vous faites partie d'un groupe d'achat, consultez les ressources de formation et les événements qu'ils offrent. Une façon facile de débiter un programme de formation dans votre bureau est d'inclure à chaque réunion du personnel une brève capsule de formation. Par exemple : Au cours de la réunion du personnel, vous réservez 20 minutes pour parler du glaucome et examiner avec vos employés en quoi consiste cette maladie, comment la diagnostiquer et les options de traitement disponibles. Vous êtes l'expert qui transmettez peu à peu vos connaissances à votre équipe par de brèves séances intégrées aux réunions déjà prévues.

### 3. POSSIBILITÉS D'AVANCEMENT

Les cabinets d'optométrie peuvent rarement offrir à leur personnel de nombreuses possibilités d'avancement. Ils comptent parfois un poste de gestionnaire, peut-être même un poste de gestionnaire de dispensaire ou de laboratoire, mais offrent en général peu de possibilités d'avancement. Les employés, en particulier les Milléniaux, doivent sentir que leur cheminement professionnel leur permet de croître et de véritablement avancer dans leur carrière.

**Solution :** Créez des occasions pour les employés d'occuper des postes en fonction de leurs compétences. Par exemple, un réceptionniste pourrait vouloir devenir opticien, ou un opticien pourrait vouloir être le gestionnaire des médias sociaux pour le cabinet. Faites preuve de créativité... quelles sont les tâches et les responsabilités du bureau qui pourraient justifier un nouveau rôle et titre pour la personne qui les apprendraient et les assumerait?

### 4. RÉMUNÉRATION

Les propriétaires de cabinet ont de la difficulté à trouver la bonne façon de gérer la rémunération. Non seulement du point de vue de la structure, comme c'est le cas notamment lorsqu'il s'agit de déterminer à quel moment accorder une augmentation et quel en est le montant? Vous livrez souvent concurrence à des réseaux qui ont des budgets salariaux plus importants et des gestionnaires des RH à temps plein qui recrutent et ciblent activement vos employés. En tant que propriétaire d'une petite entreprise, vous ne devez pas vous arrêter seulement au salaire, mais tenir compte des avantages supplémentaires comme les avantages sociaux, la formation, l'éducation, les vacances et les fêtes du personnel.

**Solution :** Le salaire est important, mais ce n'est pas tout. En fait, lorsqu'ils sont interrogés sur les principaux éléments qui les incitent à conserver leur emploi, les employés parlent de culture, de milieu de travail, du travail d'équipe, des gens et de l'équilibre entre le travail et la vie personnelle. Si vous mettez l'accent sur ces éléments, vous vous assurerez une certaine marge de manœuvre. Une bonne façon de s'en tenir à une demande d'augmentation annuelle est d'établir dès l'embauche les attentes en matière d'augmentation salariale. Une autre bonne méthode de stimuler les revenus et la satisfaction des employés à l'égard des salaires est d'offrir des primes fondées sur le rendement - si les revenus augmentent, leur salaire augmente.

### 5. CONGÉDIEMENT

Il s'agit sans l'ombre d'un doute de la tâche la plus déplaisante en matière de ressources humaines que doit accomplir un propriétaire de cabinet. Bien des raisons justifient le congédiement d'un employé, mais c'est difficile de le faire. Les entreprises gardent de mauvais employés à leur service pour trois raisons : la première, l'employeur est trop gentil et ne veut pas faire de la peine à l'employé; la deuxième, il n'a pas le temps de recruter un nouvel employé et est trop occupé pour se passer d'un employé; et la troisième, il ne veut pas faire lui-même le congédiement.

**Solution :** Ne gardez pas de mauvais employés! Allez-y, faites-le! Vous serez alors obligé d'attaquer le problème et de recruter un nouvel employé plus rapidement. Votre personnel comprendra la situation et vous aidera à y faire face. En fait, il est très probable que vos autres employés souhaitent aussi le départ du mauvais employé. Préparez-vous à le congédier et faites-le rapidement, mais faites preuve d'empathie. Si vous êtes inquiet, que vous avez besoin de conseils juridiques ou que vous voulez que quelqu'un d'autre le fasse, retenez les services d'un spécialiste des RH.

**Dernier point :** Il est normal de devoir relever des défis sur le plan des RH. Certains sites Web en matière de RH contiennent des ressources qui pourront répondre aux questions de base à poser aux avocats du droit du travail, au besoin. Vos employés constituent votre atout le plus important. Si vous investissez du temps pour mieux comprendre comment les ressources humaines sont gérées dans votre entreprise, vous en retirerez un grand avantage au titre de la satisfaction au travail et du maintien en poste de vos employés. ●