

Entreprise

>> Management

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

*Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)*



Pourquoi organiser des réunions dans la clinique ?

Les réunions n'ont pas bonne presse dans les cliniques vétérinaires et provoquent plus de malaise que d'enthousiasme chez bon nombre d'ASV et de vétérinaires. Elles sont pourtant indispensables pour augmenter le niveau de compétence et de motivation de chacun et faire face au niveau d'exigences croissant de la clientèle.

Les réunions ne débouchent pas sur des résultats concrets et tangibles ou n'y conduisent qu'après d'interminables discussions. Les participants ont le sentiment d'avoir gaspillé leur temps au lieu de l'avoir investi.

Ordre du jour fourre-tout

On se réunit presque par habitude, par exemple chaque mois, même si aucun événement n'exige la tenue d'une réunion de travail. L'ordre du jour est un fourre-tout de questions pouvant être réglées individuellement, d'importance secondaire pour la majorité des participants ou impossibles à régler dans l'imédiat.

Certains vétérinaires réunissent souvent leurs collaborateurs pour éviter de prendre des décisions relevant strictement de leurs prérogatives et diluer leurs responsabilités sous couvert de participation.

Les réunions sont souvent un alibi à la participation

Souvent, le vétérinaire tient des réunions avec ses collaborateurs pour leur montrer - et se persuader - qu'il pratique un style de direction participative quand en réalité il n'en est rien. Ces réunions ne donnent lieu à aucun échange de vues véritable, à aucune communication ouverte, à aucune participation dans la solution des problèmes intéressant le personnel. Celui-ci est consulté pour la forme mais son point de vue est rarement retenu. Le manager agit de sorte que son point de vue l'emporte, envers et contre tout.

Aussi ne faut-il pas s'étonner que les collaborateurs voient dans les réunions une obligation pesante source de frustration. Point de vue légitime que le vétérinaire devrait prendre en considération, d'autant que les réunions peuvent être un instrument clé d'un management efficace si elles sont préparées, conduites et judicieusement utilisées par le vétérinaire dirigeant.

La réunion aide à créer une équipe

Trois raisons essentielles expliquent le rôle clé de la réunion dans le management de la clinique et par conséquent la nécessité qu'il y a à mieux conduire les réunions de travail, qu'elles aient pour objet la communication d'informations, la résolution de problèmes ou la prise de décisions.

C'est dans le cadre des réunions de travail entre le vétérinaire dirigeant et ses collaborateurs que se crée et se renforce une équipe : un groupe d'individus qui se connaissent et joignent leurs efforts pour réaliser un objectif commun.

C'est aussi le lieu dans lequel les collaborateurs peuvent prendre conscience de leur appartenance au groupe et à travers lui à l'entreprise, et s'y sentent intégrés.

La réunion est l'endroit dans lequel le vétérinaire peut, mieux que partout ailleurs, être perçu et accepté en tant que chef d'entreprise, moins en raison de son statut hiérarchique que des compétences techniques et des qualités humaines que ses subordonnés attendent de lui. Ils souhaitent et apprécient que le groupe dont ils font partie puisse travailler efficacement et atteindre des objectifs concrets et souhaitent être conduits par un chef qui sache satisfaire leurs besoins de participation.

La réunion facilite l'engagement et est facteur de synergie

La réunion aide chacun à mieux comprendre le but collectif du groupe et la manière dont son travail et celui des autres peuvent contribuer à l'atteindre. La réunion crée chez les participants un engagement à l'égard des décisions prises et des objectifs fixés. Quand un individu participe à la résolution d'un problème et à l'élaboration d'une solution acceptable pour tous, il a le sentiment qu'il s'agit de sa solution, même si son opinion a été partiellement retenue.

«La réunion est l'endroit privilégié où peuvent naître des effets de synergie se traduisant par la découverte d'idées meilleures que celles résultant d'un travail individuel.»

L'engagement des collaborateurs à l'égard des objectifs et des décisions du groupe dépend de la possibilité qu'ils ont de participer. Le dirigeant n'a pas besoin de « faire le gendarme » pour obtenir leur acquiescement à appliquer les décisions et réaliser les objectifs.

La réunion est l'endroit où les membres du groupe apportent leurs connaissances, leurs compétences, leurs expériences pour les mettre en commun. Ceci est un facteur essentiel d'efficacité parce que l'échange d'informations et d'expériences permet d'accomplir son travail plus intelligemment et que tout groupe est plus créatif que l'ensemble des individus qui le constituent pris séparément.

La réunion est l'endroit privilégié où peuvent naître des effets de synergie (1+1=3), qui se traduisent par la découverte d'idées meilleures et plus originales que celles résultant d'un travail individuel.

Conclusion

La plupart des vétérinaires ont de bonnes raisons de ne pas organiser de réunions. Pourtant, comment est-il possible, aujourd'hui, de faire face au niveau d'exigences croissant de la clientèle sans se réunir pour augmenter le niveau de compétence et de motivation de chacun et tous ? ■

* Frédéric Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, blog : fredy.perez.over-blog.fr

>> GROS PLAN

Mettre en place la première réunion

Pas facile de motiver son équipe pour participer à une réunion : voici une piste :

1. Organiser une réunion dont l'ordre du jour est « Mieux communiquer dans la clinique » ;
2. Demander une simple mais indispensable préparation écrite : quelles sont vos trois suggestions pour améliorer la communication interne ;
3. Programmer la réunion deux semaines à l'avance ;
4. Elle ne doit pas durer plus de 20 minutes ;
5. Elle a un esprit « ultra positif » ;
6. Elle se termine par des décisions notées ;
7. Parmi lesquelles sans doute le fait d'organiser avec une certaine régularité des réunions. **F.P.**

La réunion est l'endroit où les membres du groupe apportent leurs connaissances, leurs compétences, leurs expériences pour les mettre en commun. Ceci est un facteur essentiel d'efficacité.



Andrey Kiselev - Fotolia.com