

Fixer des objectifs : soyez « smart » !

Au gré de différentes discussions avec nos confrères, je constate que de nombreux cabinets n'ont pas d'objectif spécifique et travaillent au jour le jour. Ils enchaînent les années et font le bilan a posteriori en étant malheureusement, souvent déçus. Je souhaitais donc, à l'aube de cette nouvelle année, période en général propice à la réflexion, vous interpeller sur l'importance de se fixer des objectifs et la manière de les formuler.



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Définir un objectif n'est pas un gadget de management de plus. En effet, des objectifs écrits, documentés donneront des résultats bien meilleurs que des objectifs aléatoires et non mesurables. La citation de Sénèque prend ici tout son sens : « Il n'est pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va. » Toutefois, la formulation d'objectifs n'est pas aussi évidente qu'elle le paraît à première vue.

Les objectifs doivent être formulés dans un langage clair. Un objectif abstrait comme par exemple « avoir un meilleur exercice » peut signifier des choses très différentes d'un praticien à un autre. C'est la raison pour laquelle les objectifs du cabinet doivent être établis pour répondre à un certain nombre de questions précises :

S'agit-il d'un objectif :

- de stabilisation, c'est-à-dire maintenir ce qui est acquis, des délais, la qualité, un montant ?
- de progrès, c'est-à-dire améliorer les résultats obtenus les années précédentes, sans nouveauté ?
- de changement, c'est-à-dire du nouveau, qui apporte une dimension différente à atteindre ?

Il est ensuite important de formuler les objectifs sous une forme valable et efficace pour mettre toutes les chances de votre côté. Je vous recommande vivement d'avoir recours à la technique « SMART », qui semble toute appropriée.

SMART signifie :

- **S**pécifique
- **M**esurable
- **A**ceptable
- **R**éaliste
- **D**éterminé dans le **T**emps

Un objectif doit être spécifique :

Un objectif ne peut être formulé de manière vague et générale, mais de manière rigoureuse et précise. Que voulez-vous précisément ?

Un objectif doit être mesurable :

Qu'un praticien pense intuitivement avoir atteint ses objectifs est souvent un indicateur insuffisant de réus-

site. Si l'objectif est atteint, il doit être mesurable et non pas basé sur des intuitions ou des impressions. Des normes doivent être établies. Il est d'ailleurs important d'évaluer, de pouvoir mesurer si les objectifs visés ont été atteints. Cette mesure peut se traduire sous forme de quantité, de qualité, de temps, d'argent.

Un objectif doit être acceptable :

Les objectifs doivent être acceptés par l'équipe, l'organisation, les patients, etc. Il est important que l'objectif défini s'inscrive dans la vision, le projet du cabinet. Il doit vraiment dépendre de vous-même, être sous votre contrôle. Il ne doit pas vous être imposé. En d'autres termes, vous devez en être le propriétaire.

Un objectif doit être réaliste :

Lors de la détermination de l'objectif, il est utile de s'accorder du temps de réflexion au sujet de la faisabilité et du réalisme de l'objectif. Si l'objectif est trop ambitieux, il est impossible de l'atteindre. Il sera inévitablement démotivant et apportera son lot de stress et de frustrations. C'est pourquoi il est important de prendre en considération les facteurs de succès : comment saurez-vous que vous avez réussi ?

Un objectif doit être déterminé dans le temps :

L'objectif doit être arrêté dans le temps. Il est important de convenir d'une échéance à laquelle l'objectif doit être atteint, de préférence pas plus d'une année. Par rapport à cette date butoir, il peut aussi exister des objectifs intermédiaires, qui seront une fois atteints encourageants par rapport à l'objectif final.

Je rajouterais à ces éléments deux points très importants à mes yeux :

Un objectif doit être formulé positivement :

En effet, il est bien connu que la forme joue sur le fond. Privilégiez des formules du type : « Je veux... » plutôt que « Je ne veux plus... ». Utiliser également des verbes d'action, beaucoup plus mobilisants.

Un objectif doit être écologique :

Une fois votre objectif formulé, vous devez vous assurer de pouvoir le maintenir, de pouvoir garder le cap ! En cours de route, prévoyez d'**Évaluer** et de **Réajuster** votre objectif au besoin afin de pouvoir respecter vos capacités et vos limites. C'est en ce sens que votre objectif doit être écologique c'est-à-dire qu'il respecte votre biorythme et n'excède pas vos possibilités. Par ailleurs, vérifiez que vos convictions personnelles et professionnelles ne rentrent pas en conflit. Si tel était

le cas, n'hésitez pas à modifier vos objectifs. Enfin, posez-vous la question par rapport à l'atteinte de cet objectif, si vous aurez à terme plus d'avantages que d'inconvénients ? Les conséquences doivent être envisagées et acceptées : qu'est-ce que je perds si j'atteins mon objectif ?

La définition d'objectifs est véritablement au cœur de la recherche de la performance. C'est désormais une des composantes critiques pour un exercice plus serein. C'est ce qui vous permettra d'aller chercher vos enfants à la sortie de l'école ou de rentrer plus tôt chez vous le soir. Définir les objectifs correctement est le premier pas pour les atteindre, c'est pour ainsi dire déjà la moitié du travail de fait.

« Le malheur est de ne pas savoir ce que nous voulons et toute notre vie de courir après pour essayer de l'obtenir ».

Tom Peters,
théoricien du management

Pistes de réflexion pour définir ses objectifs et exercer sereinement son activité professionnelle

Beaucoup de praticiens subissent leur activité professionnelle et se laissent emporter par le courant de leur vie quotidienne. Et pourtant, prendre le contrôle de sa vie professionnelle est la clé d'un exercice serein. Mais cela exige de définir le type de vie désiré. À chacun ses aspirations. Mais, indépendamment de la façon dont chacun définit sa qualité de vie, vous devrez toujours prendre en compte cinq facteurs pour atteindre vos objectifs propres :

1. Éliminez les sources du stress

Le stress se développe souvent lorsque le praticien essaye de réaliser une dentisterie de qualité alors que dans le même temps il est confronté à toute une série de tâches fastidieuses qui le détournent de sa vocation. Il a été prouvé que ce n'est pas le stress de courte durée (normal dans toute activité professionnelle) qui est de nature à aboutir à un véritable « burn-out » (dépression d'origine professionnelle). C'est bien le stress répété sur du long terme. Le stress quotidien permanent est à l'origine d'une baisse de la capacité de concentration qui engendre elle-même une perte d'efficacité. Il empêche toute vision globale de l'activité du cabinet à moyen terme et réduit les objectifs du praticien à une gestion au jour le jour.

2. Ne vous attachez pas aux seuls résultats financiers

Je déconseille généralement d'orienter toute l'activité du cabinet vers le seul objectif de rentabilité financière, élément certes majeur dans la vie du cabinet. En effet, en oubliant le cœur de son métier, le risque existe de devenir « un robot dentiste ». Aussi est-il important

de considérer l'amélioration des résultats financiers non pas comme une fin en soi, mais tout simplement comme la conséquence d'une meilleure organisation et la récompense de traitements bien réalisés. J'ai pu constater tout au long de ma carrière de coach que les objectifs financiers constituent un bon guide mais un mauvais maître !

3. Évitez cependant la dépendance financière

Préserver son indépendance financière personnelle et professionnelle est sans doute l'un des facteurs les plus importants permettant d'améliorer sa qualité de vie. Maîtrisez complètement vos découverts et établissez un budget prévisionnel. Cela vous évitera d'être confronté à des déficits récurrents beaucoup plus difficiles à régler que ce qu'ils apparaissent à première vue. Attention donc au surinvestissement inutile, aux prélèvements personnels incontrôlés et aux achats impulsifs.

4. Soyez en bonne forme physique

L'exercice dans un espace confiné, le port du masque et des gants, la torsion permanente du dos, la concentration visuelle sur une surface réduite, les bruits stridents, etc. constituent des agressions permanentes pour le chirurgien-dentiste. Si de plus l'activité hors cabinet est elle-même source de stress, les limites nerveuses risquent vite d'être dépassées. Aussi, sans être moralisateur, il est important, à long terme, d'arriver au cabinet en forme. Pour cela, veillez donc à faire de l'exercice physique (si possible en plein air), dormez suffisamment, ayez de bonnes habitudes alimentaires et faites des check-up annuels avec une attention particulière à votre dos et votre cœur !

5. Évitez les influences négatives

Je n'irai pas jusqu'à conseiller d'éteindre la radio et la télévision au moment du journal télévisé. Mais, je vous invite à ne pas trop écouter vos patients et les personnes de votre entourage qui ont systématiquement un état d'esprit négatif (nous en connaissons tous !). Ils auront toujours de bonnes raisons pour vous décourager vis-à-vis de vos propres objectifs.

Je suis convaincu qu'une qualité de vie élevée est un objectif que chaque praticien devrait viser. Il est toujours possible de se satisfaire d'une vision à court terme. Mais le bonheur ne peut s'obtenir qu'en ayant une vision large et à long terme de sa vie professionnelle avec un plan d'actions. Réflexion intéressante à l'aube de cette nouvelle année... ◆

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette

5 rue de Copenhague, BP 20057, 13742 Vitrolles Cedex

 **N° Vert 0 800 521 764**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Tél. : 04 42 108 108 - Email : contact@binhas.com