Gérer la relation d'affaires, une opportunité à développer

Congrès ARIHQ

Juin 2016

Par Sébastien Barrette, président

Gestion BBT

Gérer la relation d’affaires, une opportunité à développer

Gérer la relation d’affaires implique la définition d’un cadre de gestion permettant de clarifier les objectifs, la vision, les rôles, les résultats et les façons de les mesurer. Aussi, il est impératif, pour soutenir la relation d’affaires, de mettre en place des mécanismes formels de communication et de coordination afin d’assurer une régie efficace de l’entente de part et d’autre. Cet atelier vous offrira des clés concrètes pour optimiser la relation de partenariat avec votre établissement.

LIKE
NEW!

- Une relation d’affaire est basée sur le professionnalisme et la qualité d’exécution.
- L’équipe du CIUSSS respectera votre professionnalisme s’il est démontré.

Avoir l’air professionnel …et la chanson.

Sébastien Barrette

Gestionnaire accompli de plus de dix-huit ans d'expérience, dont douze dans le secteur des résidences pour retraités et des ressources intermédiaires.

Plan de présentation

- Professionnalisme dans la gestion de la Ressource, quel cadre minimal doit-on posséder ?
- Développement de la relation d’affaire avec le CIUSSS
- … parsemé de cas concrets, véçus
- À la fin, du temps pour quelques questions.

2 Cas : Relation de confiance

- Requête des résidents
  - « oui oui, on s’en occupe »
  - « J’ai pas le temps de vous écouter, je me sauve »

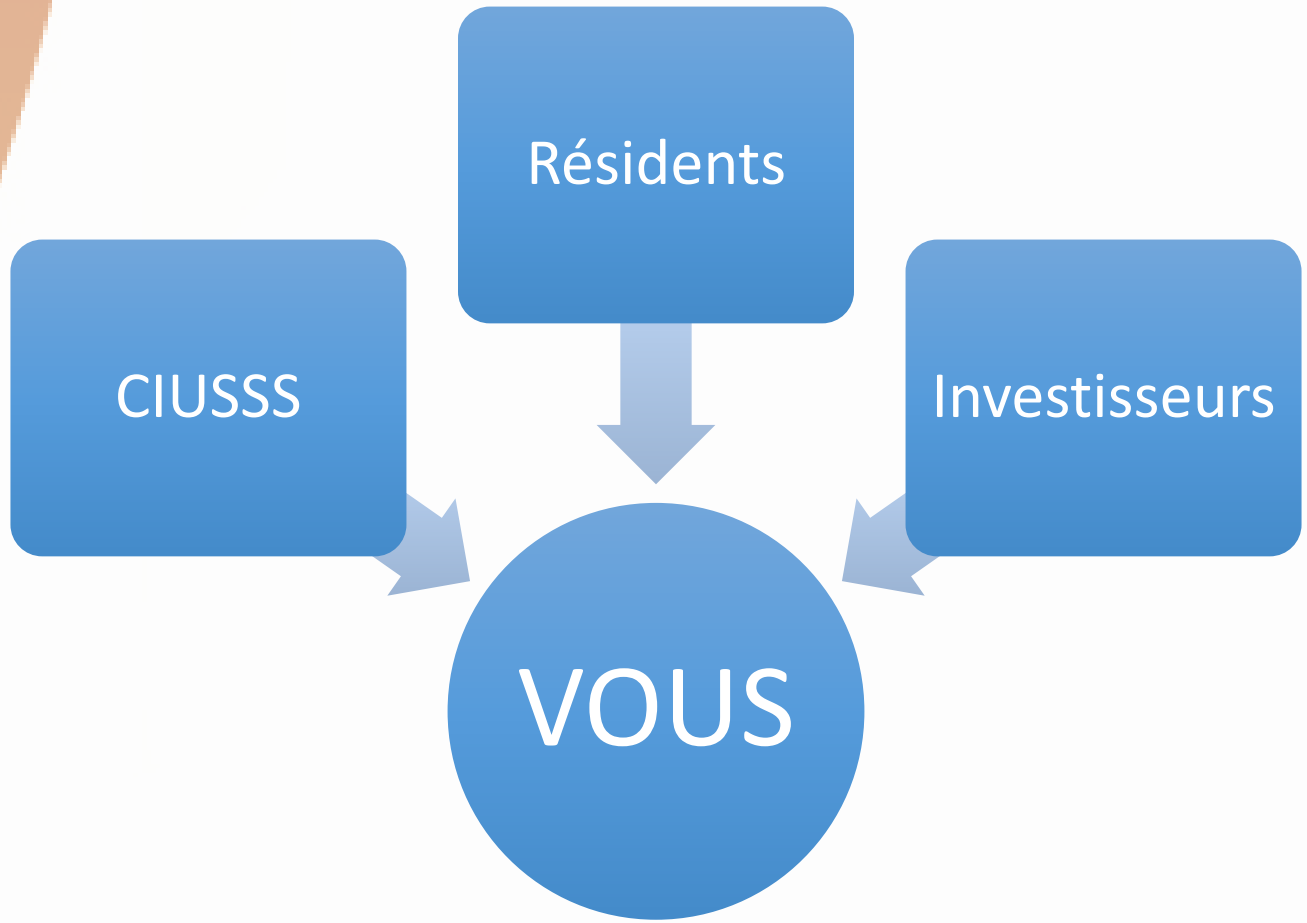
- Famille insatisfaite
  - « Pas assez de personnel, je ne les vois pas !? »
  - « Mon mari ne mange pas, rien d’autre n’est disponible »

=> Opportunité ratée, relation de confiance brisée !

Notre raison d’être :
prendre soins de nos résidents

- On se bat tous afin d’offrir le meilleur milieu de vie à nos résidents. Un milieu ouvert, dynamique, respectueux et harmonieux où la prestation de services d’assistance et de soins est de la plus haute qualité.
- Les clés sont la supervision (courroie de transmission) et l’exécution.
- Il nous en faut les moyens $$ pour payer notre personnel et assumer les autres dépenses. Il faut maximiser l’efficacité de chaque dollar dépensé.
- Le tout, en rencontrant les attentes de nos 3 patrons

Nos 3 patrons:



Investisseurs souhaitent…

- Protéger leur rendement
  - Bénéfice à court terme
  - Gain sur la revente de la bâtisse
- Protéger leur réputation, leur image.

Le CIUSSS s’attend à ce que…

- Les résidents soient en sécurité
- Les P.T.I. soient exécutés professionnellement
- Les médicaments soient distribués, sans erreur
- Le milieu de vie soit semblable au domicile

Résidents… et leurs familles souhaitent…

- Un milieu sécuritaire
- Une prestation d’assistance et de soins irréprochable
- Un milieu chaleureux, familial avec une approche personnalisée

2 contraintes contraintes financières mesurables :

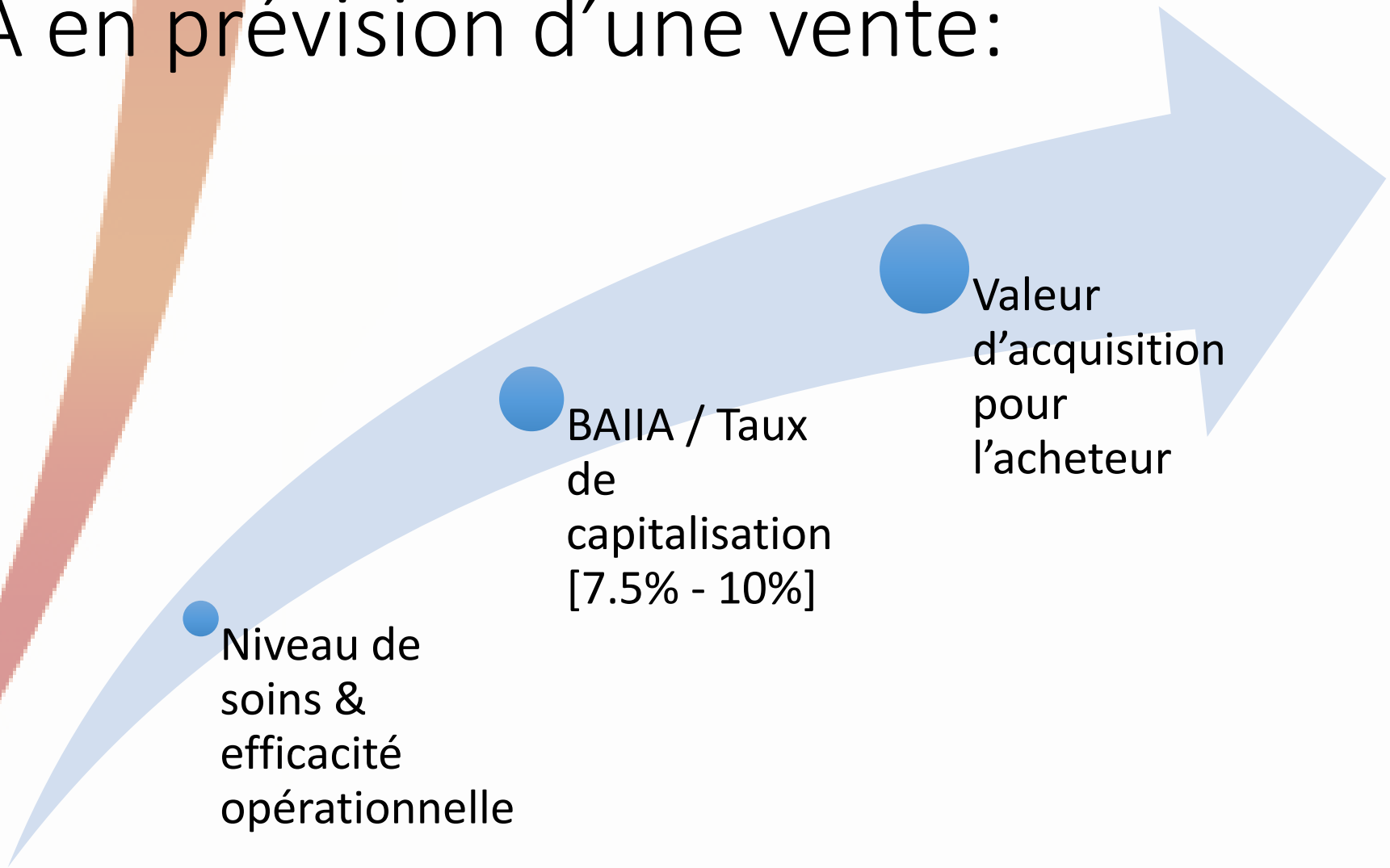
Ratio d’endettement:

État des résultats

Revenus totaux	100.0%
Dépenses d'exploitation	
Taxes foncières	4.8%
Services publics	5.1%
Ent. et réparations majeurs	0.0%
Entretien et réparations	1.3%
[illegible]	0.4%
Salaires et charges sociales	34.3%
[illegible]	2.6%
Services Médicaux	27.3%
Services Alimentaires	0.0%
Entretien	3.7%
Activités	0.7%
Autres	0.0%
Dépenses de restauration	12.7%
Management fees	4.6%
Honoraires professionnels	0.2%
Publicité et promotion	0.0%
Autres dép. d'exploitation	2.4%
Dép. d'exploitation totales	65.9%
Bénéfice d'exploitation	34.1%

Les salaires constituent plus de la moitié de vos dépenses !

BAIIA en prévision d’une vente:



Bénéfice opérationnel : BAIIA

Une des méthodes d'évaluation de la valeur économique se base sur une multiplication du bénéfice opérationnel selon un taux de capitalisation établi par des ventes comparables dans le marché.

Ça veut dire quoi ?

Que pour un taux de capitalisation de 8.5% et un bénéfice opérationnel annuel de 1,2 M$, la valeur de la bâtisse sera de 14 M$

Donc, 1000$ d'augmentation du bénéfice opérationnel représente 12 000$ de valeur sur votre bâtisse.

Dans tous les cas et selon n'importe quelle méthode de calcul, se concentrer sur des opérations efficaces et optimisées, c'est payant !! $$$

BAIIA : Bénéfice avant impôt, intérêt et amortissement

D’où l’importance, peut importe la méthode d’analyse, de contrôler la masse salariale.

Pour ce faire, il faut gérer les employés. Les informer, les former, les guider.

2 Cas : Ratio de personnel

- 2 cuisines, 3 salles à manger
  - Outils de gestion de base absent, personnel inefficace et en surnombre.

- “C’est sale ajoute une personne”
  - Un salaire annuel de 28k$
  - Une perte de valeur de 330 k$ (Taux de capitalisation estimé de 8.5%)

=> Des coûts opérationnels résultant d’une mauvaise gestion qui ont un impact direct sur la valeur de la bâtisse.

Cadre de gestion et partenariat avec le CIUSSS

- Nous sommes convaincu que sans un cadre de gestion de base, une RI ne peut être fonctionnelle.

- Sans cadre de gestion comment s’assurer de rencontrer au quotidien, jour après jour, après jour, ... Les attentes de nos résidents, de nos investisseurs et du CIUSSS ?

Cadre de gestion de base

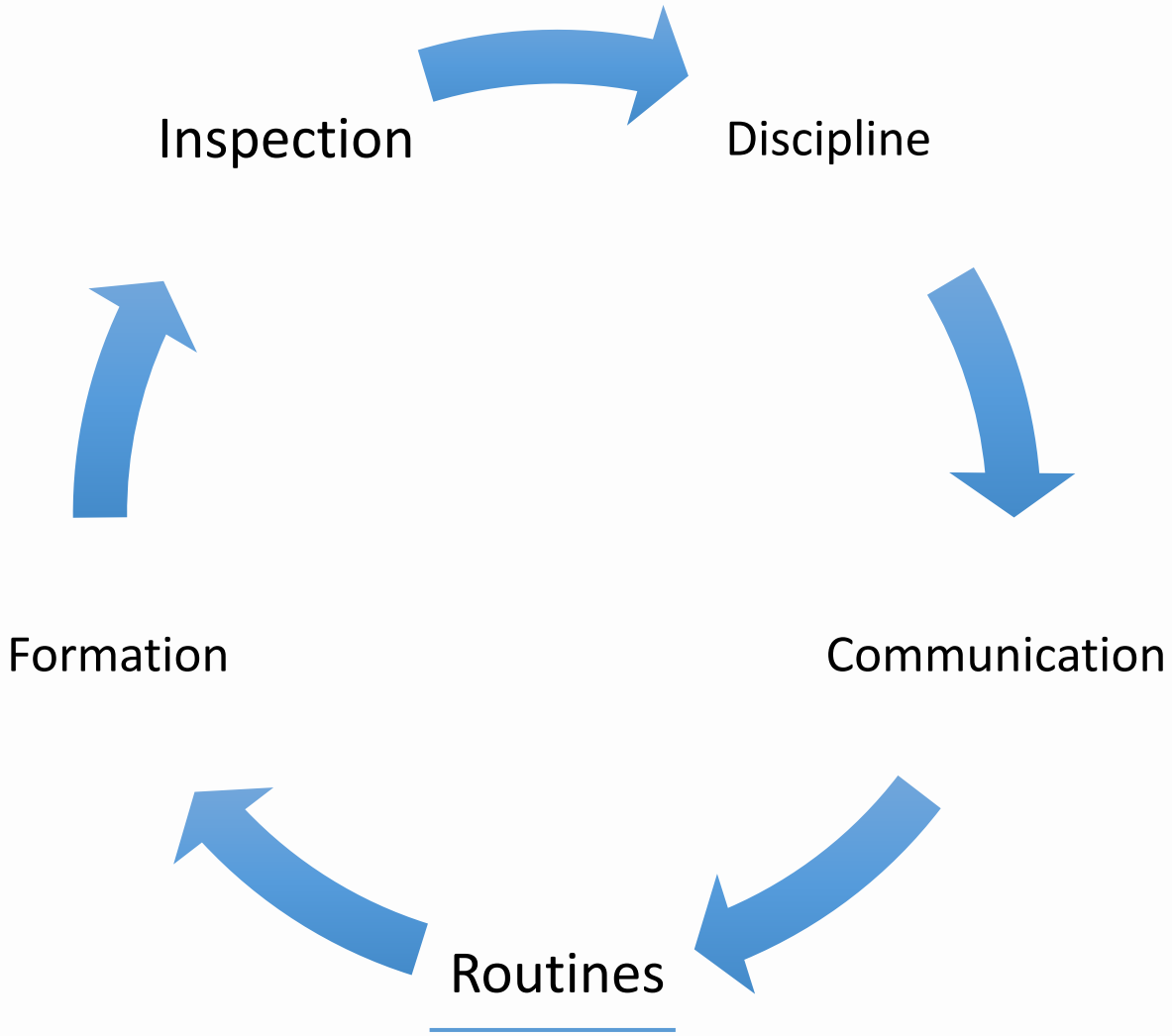
- Organigramme
- Description de poste
- Échelle salariale // Salaires compétitifs sur le marché
- Équité salariale
- Budget et suivi des écarts !!!
- Guide de l’employé (= convention syndicat)

=> 25¢/heure représente pour nous 28k$ de plus en dépenses annuelles, soit une augmentation de 0.4%.

Cadre de gestion niveau II : Orienter les employés

- Horaire de travail
- Plans et routines de travail
- Dossier du résident
- Audit

Routines claires



Cadre de gestion niveau III

- Réunion d’équipe
- Objectifs et évaluations annuelles
- CRT (Comité de relation de travail)
- CSSST (Comité de santé et sécurité au travail) + Mutuelle de prévention
- Comité des loisirs
- Ouverture vers les employés, la famille et la communauté.

Cas : Éclosion de gastro-entérite

- Processus nébuleux
- Formation incomplète
- Employés mal dirigés
- Exécution inefficace

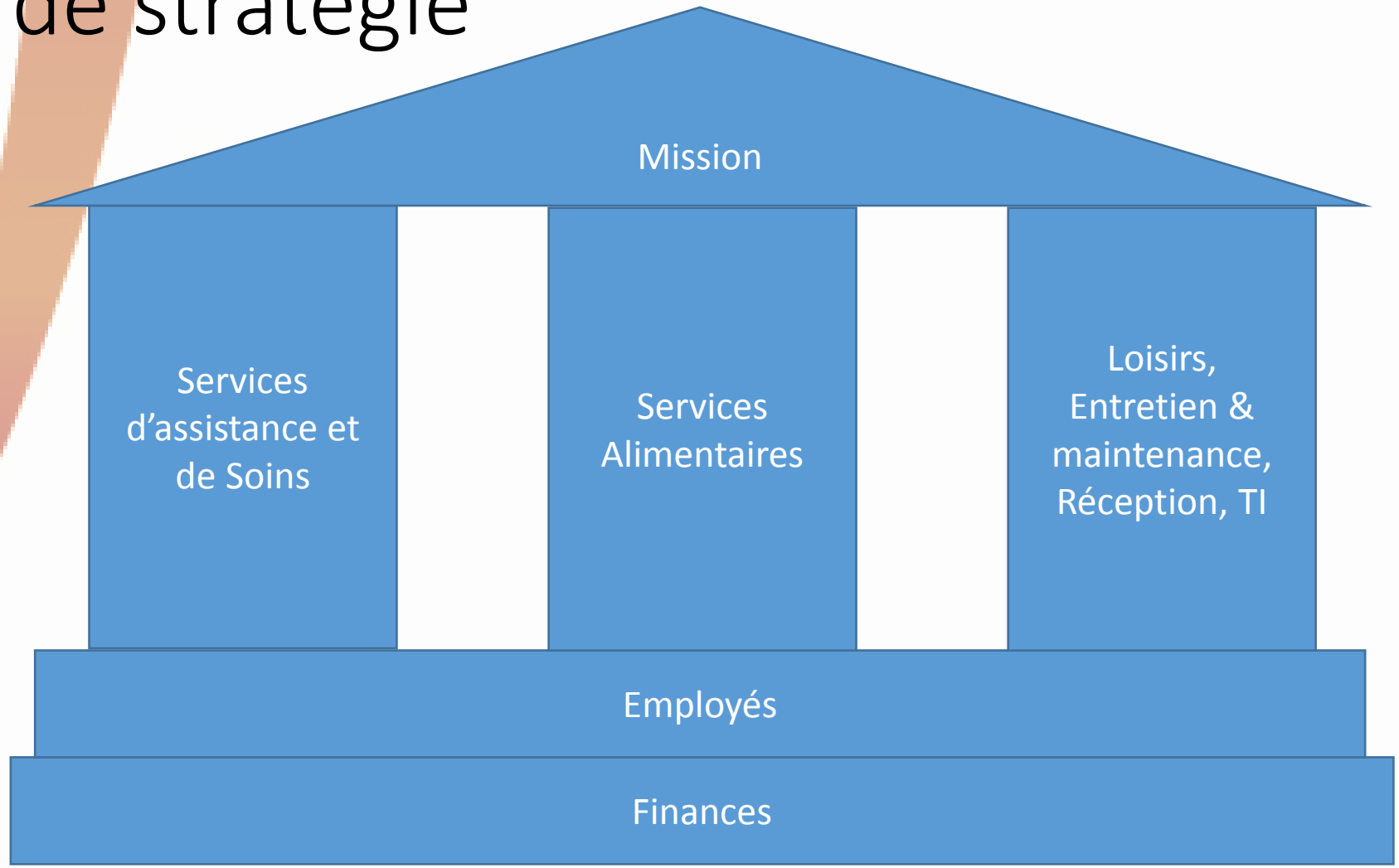
=> Les coûts de la désorganisation sont élevés

RICHARD BRANSON - CEO & FOUNDER OF VIRGIN GROUP

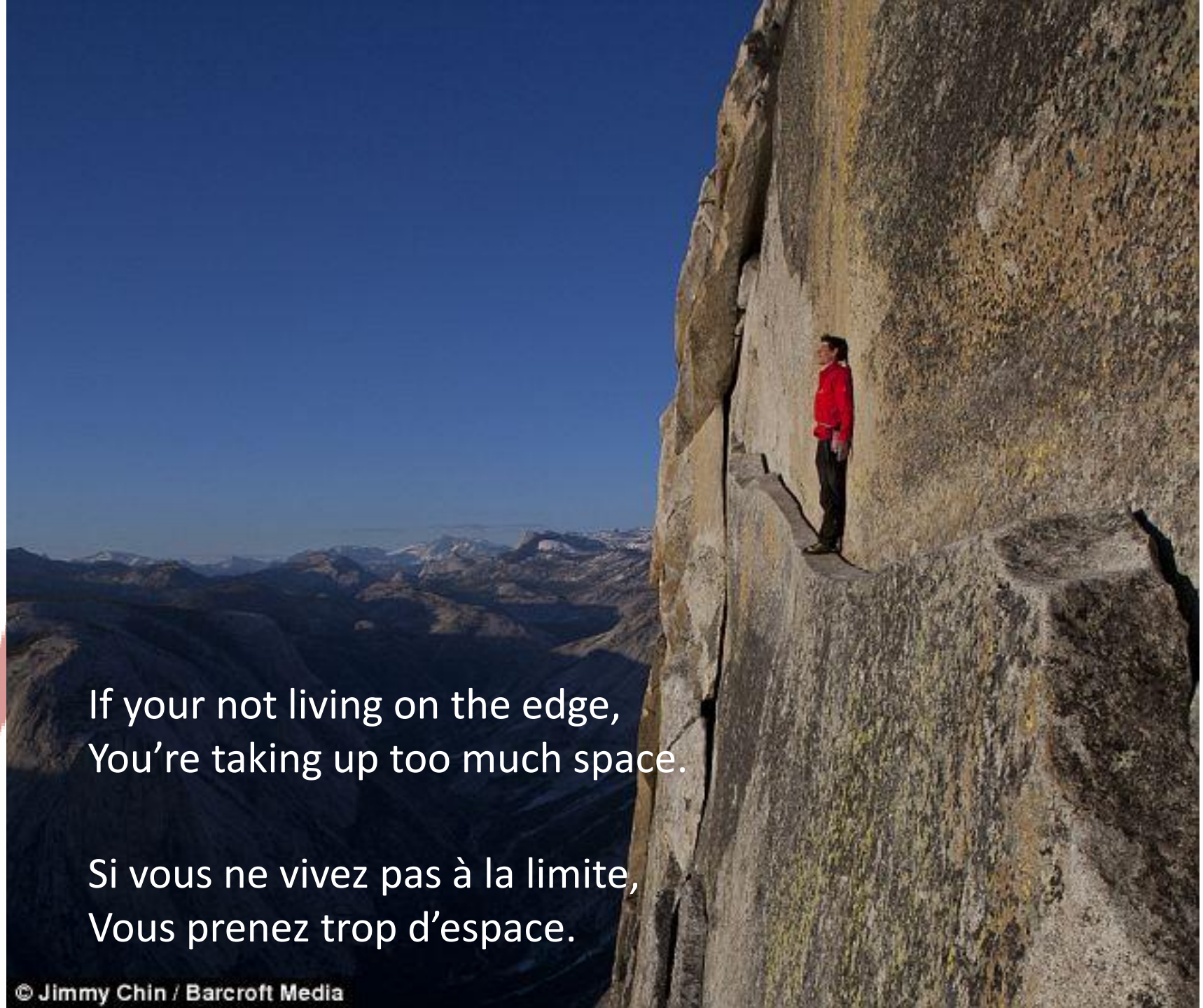
- "Clients do not come first. Employees come first. If you take care of your employees, they will take care of the clients."

Les clients ne sont pas la priorité, les employés le sont. Si vous prenez soins de vos employés, ils prendront soins de vos clients.

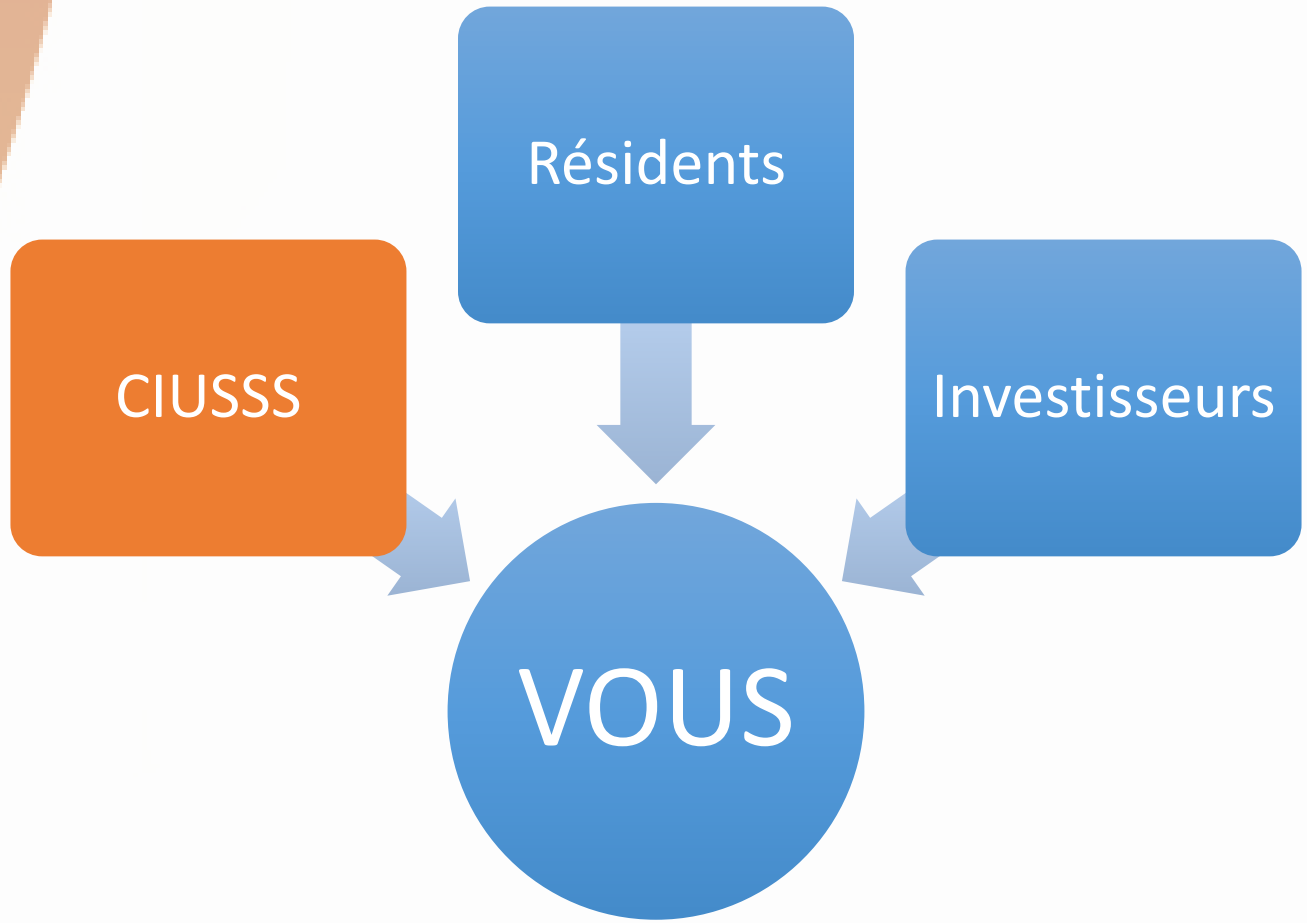
Temple de stratégie



Les employés. Leur attitude et leur performance sont la base du temple vous permettant de réaliser votre mission, ce pour quoi votre entreprise existe.


If your not living on the edge,
You're taking up too much space.
Si vous ne vivez pas à la limite,
Vous prenez trop d'espace.
© Jimmy Chin / Barcroft Media

Développement de la relation d'affaires avec le CIUSSS



Tout commence dès le dépôt de la réponse à l'AO

- La relation de confiance, la démonstration de votre savoir faire commence dès le dépôt de votre réponse à l'appel d'offre
- Surtout pour un projet à construire:
  - Rencontres de travail pour valider chaque item du cadre de référence
  - Rencontres de travail pour discuter des politiques et procédures, du cadre de travail

Au jour le jour:
la communication et la sensibilisation !

- Rencontres quotidiennes avec les professionnels
- Rencontres hebdomadaires avec les T.S., inf. et directeur
- Outils de transfert d’information normalisés
  - Les recommandations des professionnels au même endroit
- Vos joueurs pivots
  - Travailleur social
  - Infirmières
  - Chef de programmes de la RI
  - Directeur adjoint

Cas: Gestion en silot

- L’absence de coordination de la communication entre les 11 professionnels du CIUSSS et l’équipe de la RI.
- La **multiplication des recommandations** émises quotidiennement par chacun des professionnels exige que l’infirmière auxiliaire remette à jour plusieurs fois par jour chacun des profils d’autonomie des usagers concernés par les recommandations.
- La communication et les choses à améliorer ne sont pas que dans un seul sens.

« C’est comme travailler à corriger une fenêtre qui ferme mal à l’étage alors que les fondation de la maison n’existent pas ! »

Maîtrisez l’Instrument !!!

- Traitement au cas par cas
- Traitement en lot
- Contestation
- ! Gestion de l’intensité

=> Vous devez assurer un suivi et une surveillance constante.

2 Cas : Contestation de l’évaluation du CIUSSS l’instrument

- Mme. Tremblay
  - Bras spastique

- PTI : Accompagner le résident
  - 24 mai : Accompagner
  - 25 mai : Supervision

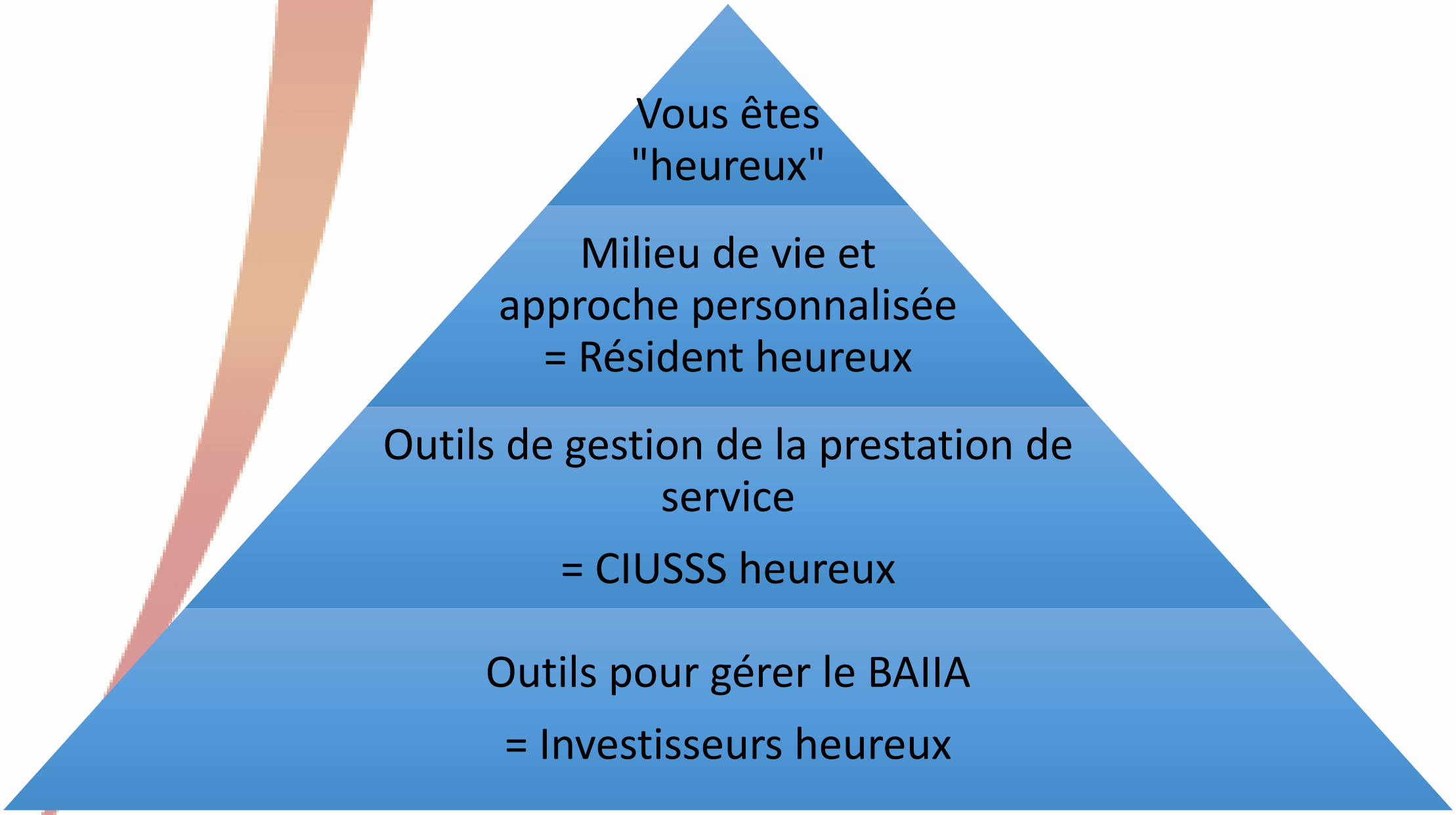
=> Ce sont vos revenus, ce qui vous permet d’offrir une qualité de service.

Une relation de confiance ouverte

- Le professionnalisme permet de développer une relation de confiance
- La confiance permet des ouvertures

  - Exemple : Diabétiques
  - Exemple : Gestion des plaintes et clarification des rôles

Vous offrez une prestation de service professionnelle, exigez un traitement d’égal à égal.


Vous êtes "heureux"
Milieu de vie et approche personnalisée = Résident heureux
Outils de gestion de la prestation de service
= CIUSSS heureux
Outils pour gérer le BAIIA
= Investisseurs heureux

Est-ce qu’on a les moyens d’être inefficaces ?

Sources de financement pour réaliser le changement.

- Le service aux entreprises d'Emploi Québec offre un programme de subventions pour les entrepreneurs souhaitant avoir du coaching de gestion. Le processus est relativement simple et rapide et rembourse jusqu'à 50% des honoraires professionnels.

- Comment ça fonctionne :

1- Il faut les contacter afin de valider si votre projet est éligible. Utilisez l'outil de recherche en sélectionnant "services aux entreprises"

2- Vous recueillez une ou plusieurs offres de services, vous pouvez déjà avoir la ou les offre(s) en main.

3- Ils organisent une première rencontre avec vous à vos bureaux (ils se déplacent). L'objectif est de bien déterminer si l'offre reçue cadre bien avec vos besoins. Durée d'environ une heure.

4- Il reviennent vous voir à vos bureaux pour signer une entente avec vous.

5- Il remboursent les dépenses engagées selon l'entente après la prestation de services.

Leur année financière se termine le 31 mars, il est important pour eux que la prestation de service ait lieu avant cette date (budgets).

Sébastien Barrette

Président de Gestion BBT inc

sebastien@gestionbarrette.com

450.262.6288

Horaire de travail

Horaire

May 1, 2016

/= S3 => /= S4 =>

Du 15 au 28 Mai 2016

					D	L	Ma	Me	J	V	S	D
		Quar	Posti	Nom	15	16	17	18	19	20	21	22
50	2	1-Jr	1-CE-1	Mugenis Alphonsine	2_Jr -CE			2_Jr -CE	2_Jr -CE			
95	2	1-Jr	1-CE-2	Vilmont Cristèle		2_Jr -CE	2_Jr -CE	5_Jr -CE		2_Jr -CE	2_Jr -CE	2_Jr -CE
38	2	1-Jr	2-Sr-1	Barthelemy Rosie	2_Jr >Str			2_Jr >Str	2_Jr >Str			
28	2	1-Jr	2-Str-2	Morentus Marie-Nelta		2_Jr >Str	2_Jr >Str			2_Jr >Str	2_Jr >Str	2_Jr >Str
4	2	1-Jr	3-Eth-1	Gédéon Shedeline	2_Jr >Eth			2_Jr >Eth	2_Jr >Eth			
8	2	1-Jr	3-Eth-2	Raouah Fatiha		2_Jr >Eth	2_Jr >Eth			2_Jr >Eth	2_Jr >Eth	2_Jr >Eth
34	3	1-Jr	1-CE-1	Muaka Louise	3_Jr -CE			3_Jr -CE	3_Jr -CE			
31	3	1-Jr	1-CE-2	Lespérance Rithe		3_Jr -CE	3_Jr -CE			3_Jr -CE	3_Jr -CE	3_Jr -CE
7	3	1-Jr	2-Sr-1	Létang Rose-Claire	3_Jr >Str			3_Jr >Str	3_Jr >Str			
21	3	1-Jr	2-Str-2	Cherisier Mirlaine		3_Jr >Str	3_Jr >Str			3_Jr >Str	3_Jr >Str	3_Jr >Str
63	3	1-Jr	3-Eth-1	Maxime Chinette	3_Jr >Eth			3_Jr >Eth	3_Jr >Eth			
33	3	1-Jr	3-Eth-2	Saint-Jean Lebrun Wideline		3_Jr >Eth	3_Jr >Eth			3_Jr >Eth	3_Jr >Eth	3_Jr >Eth
14	4	1-Jr	1-CE-1	Zamba Vanessa	4_Jr -CE			4_Jr -CE	4_Jr -CE			
84	4	1-Jr	1-CE-2	Chevalier-Destin Destine		4_Jr -CE	4_Jr -CE			4_Jr -CE	4_Jr -CE	4_Jr -CE
95	4	1-Jr	2-Str-1	Louis Marie-Guerniche	4_Jr >Str			4_Jr >Str	4_Jr >Str			
95	4	1-Jr	2-Str-2	Henry Esther		4_Jr >Str	4_Jr >Str		4_Jr >Eth	4_Jr >Str	4_Jr >Str	4_Jr >Str

Routine de travail

#chambre	P1 601	P1 602	P1 603	P1 604	P1 605	P2 606	P2 607	P2 608	P2 609	P2 610
Nom	Houle	Simard	Sabourin	Dion	Gendron	Hardy	Léveillé	Lagacé	Baaklini	Tremblay
Prénom	Yves	Jean-Pierre	Jean-Marc	Claude	Lynne	Jacques	Royal	Patrick	Najla	Chantal
Lève personne	OUI	OUI	NON	NON	OUI	NON	NON	NON	OUI	OUI
05:00:00 v									Lever	
05:15:00 v			Lever							
05:30:00 v			Douche							
05:45:00 v										Lever
06:00:00 v				Lever			Lever			Douche
06:15:00 v	Urinoir au lit			Douche			Douche			
06:30:00 v		Motilium irrigation du nez								
06:45:00 v		Lever								
07:00:00 v	Lever	Médication			Lever	Lever		Lever		
07:15:00 v	Douche	Début Gavage					Lever	Douche		Déjeuner
07:30:00 v				Déjeuner			Douche		Motilium	Dents
07:45:00 v				Toilette						Transport
08:00:00 v	Déjeuner		Déjeuner	Dents	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner	Déjeuner	
Hydratation										
08:15:00 v	Dents	soins bouche	Dents	Transport	Dents	Dents	Spirométrie	Dents	Dents	
08:30:00 v		Fin Gavage	Transport				Dents			
08:45:00 v										
09:00:00 v	Urinal	Culotte	Toilette	Toilette	Toilette	Culotte		Toilette	Culotte	Toilette
09:15:00 v										
09:30:00 v				Toilette		PAUSE				
09:45:00 v	PAUSE									
10:00:00 v	Collation		Collation	Collation	Collation	Collation	Collation	Collation	Collation +Rx	Collation
Hydratation										
10:15:00 v		Dents	Dents	Dents				Dents		Dents
10:30:00 v										
10:45:00 v										
11:00:00 v	Urinal	Culotte	Toilette	Toilette	Toilette	Culotte		Toilette	Culotte	Toilette
11:15:00 v						PAUSE				
11:30:00 v										
11:45:00 v		Motilium irrigation du nez		Toilette						
12:00:00 v	Dîner	médication	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner	Dîner
Hydratation										
12:15:00 v		débuter Gavage	Dents	Dents			Spirométrie	Dents		Dents
12:30:00 v	PAUSE									
12:45:00 v										

Dossier du résident

Ressource NOTRE-DAME DE-LA-PAIX

Ressource intermédiaire
Notre-Dame de la Paix

NOM: **604**

DDN: 1953 11 22 2016 → **63** ans

Date d'arrivé: **Tuesday, April 19, 2016**

DÉTAILS et/ou **SOINS à la personne AVQ**=Activité de la vie quotidienne

Réanimation:

Antécédents médicaux: Ex: Trouble cognitif modéré

- **Encéphalopathie infantile chronique, DI grave, syndrôme paralytique, Ataxie cérébreuse, Asth**
- **Épilepsie, Pieds en valgus, paralysie cérébrale**

ALLERGIE Médicament: **ATARAX**

ALLERGIE Alimentaire:

1. **Se nourrir** Ex: Alimentation, aide particulière, diète
   - → **Texture purée, liquides miel. Monsieur doit avoir une banane, du gruau et des rôt**
   - Acc.repas → **beurre d'arachide à tous les matins. Rappeler à Monsieur de ralentir le rythme.**
2. **Se laver** Ex: Hygiène
   - T-P et Douche → **Aide totale, encourager la participation selon ses capacités**
   - Couper ongles → **Les ongles des mains et des pieds doivent être fait par un spécialiste.**
   - → **Lui donner une débarbouillette lors du bain.**
3. **S'habiller** Ex: Se désabiller, bas support
   - Assistance → **Aide partielle, monsieur veut s'habiller, l'encourager en le laissant mettre et enlev**
   - → **bas.**
4. **Entretien** Ex: Hygiène buccale, brosse à dent-dents naturelles, prothèse,installation, nettoyage, rasoir.....
   - → **Aide totale, encourager la participation selon ses capacités**
   - → **Brosser les dents de monsieur après chaque repas et collation.**

5-6. **Continence** Ex: Vésicale et fécale, changement de culotte, stomie, sonde.....Culotte - Pad - Pull-up
   - → **Incontinence urinaire la nuit.**
   - Culotte,-Pull-up → **Culotte la nuit**

7. **Utilisation** Ex: Toilette, urinal, bassine.....
   - Élimination: → **Rappeler à monsieur d'aller à la toilette à toutes les heures ainsi qu'avant et après**

Ressource NOTRE-DAME DE-LA-PAIX

Ressource intermédiaire
Notre-Dame de la Paix

NOM:

604

DÉTAILS et/ou SOINS à la personne AVQ=Activité de la vie quotidienne

2016	Avril	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Hygiène buccale																															
Brossage de dents																															
→ Déjeuner																															
→ Diner																															
Collation PM →																															
→ Souper																															
Collation HS →																															
Hygiène; Bain, douche,laver cheveux, couper les ongles																															
ongles → mains																															
ongles → pieds																															
Douche →																															
Cheveux →																															
Changement de lit →																															
Rasage →																															
Aide au lever/coucher, **changement de linge**, bas support																															
Aide à l'habillement																															
→ Matin																															
→ Soir																															
Bas support → Matin																															
Bas support → Soir																															
Vésicale et fécale, changement de culotte, stomie, sonde.....Culotte - Pad - Pull-																															
Culotte, Pull-up, Pad, Toilette → 7 Matin																															
→ 11																															
→ 13 PM																															
→ 18																															
→ 20 Soir																															
→ Nuit																															
Désinfecter chaise d'aisance → Matin																															
Désinfecter chaise d'aisance → Soir																															