



Le Dr Jack Cottrell

Une relation de confiance

La relation qui existe entre les dirigeants et les membres d'une association est le maillon fondamental d'une chaîne d'éléments qui, en bout de ligne, mène à la satisfaction des membres.

En cette période de perpétuels changements, les associations sont confrontées à toutes sortes d'événements et de circonstances pouvant avoir une incidence importante sur les besoins et désirs de leurs membres, tant les particuliers que les associations. Les associations doivent être assez souples pour s'adapter à ces changements continus tout en reconnaissant qu'ils ne peuvent être réalisés efficacement sans une relation solide fondée sur la confiance. Pour bâtir cette relation, les associations doivent adhérer à 3 principes fondamentaux : produire des résultats, agir avec intégrité et démontrer qu'elle se soucie de ses membres.

La production de résultats permet aux membres de l'ADC de prospérer dans le présent contexte professionnel. L'établissement d'objectifs clairs, ambitieux et stratégiques amène l'ADC à assumer de grandes responsabilités et permet d'évaluer son rendement. Si nous réalisons ces objectifs, tout en communiquant nos actions et en prêtant attention aux détails, nous ferons en sorte que nos membres obtiennent des résultats de premier ordre. Par exemple, quand nos membres nous ont demandé de leur offrir des avantages plus tangibles, nous avons répondu à leur demande en leur offrant les bases de données sur les médicaments Lexi-Comp et le Centre d'économies pour les membres.

Le deuxième principe fondamental – l'intégrité – regroupe l'honnêteté et la cohérence. Les gens font confiance à ceux qui parlent avec honnêteté et agissent avec cohérence. Une association intègre s'engage à respecter un ensemble de valeurs et de principes directeurs. L'ADC s'est dotée d'une structure de gouvernance fondée sur la transparence et l'obligation de rendre compte – 2 qualités qu'assument avec cohérence ses dirigeants.

Le troisième principe essentiel à une relation de confiance est de montrer que l'association se soucie des besoins de ses membres en s'efforçant de les comprendre et d'y répondre. Le nombre, la diversité et la composition des membres de l'ADC représentent un défi de taille. Notre association doit éviter de favoriser les intérêts d'un groupe de membres en particulier si ces intérêts sont opposés à ceux de l'ensemble des membres.

Pour montrer qu'elle se soucie véritablement de ses membres, l'ADC doit favoriser une culture axée sur une «vision unique» – une culture qui renforce le concept selon lequel nous sommes tous reliés les uns aux autres et membres d'une même équipe. Les objectifs et besoins collectifs de notre profession doivent orienter les stratégies globales de notre association.

Ces trois principes fondamentaux peuvent parfois s'opposer l'un à l'autre. Par exemple, le conseil d'administration de l'ADC s'efforce constamment d'établir un équilibre entre l'urgence et la nécessité d'atteindre les objectifs financiers, de déterminer l'ordre de priorité des projets et de produire des résultats. Le défi est d'améliorer et de renforcer l'association de manière à ce qu'elle puisse atteindre un équilibre parfait entre ces 3 principes fondamentaux tout en maintenant les préoccupations de ses membres au premier plan de ses stratégies.

Il est essentiel d'instaurer un sentiment de familiarité et d'engager un dialogue ouvert. Nous devons être abordables et accessibles aux yeux de nos membres, tant les particuliers que les associations, et nous devons continuer d'être à l'écoute de leurs préoccupations et de les comprendre. L'ADC doit, par-dessus tout, éviter de se montrer paternaliste et de traiter ses membres comme des numéros plutôt que des professionnels dévoués, qui fournissent des services de santé essentiels aux citoyens de ce pays.

La confiance devrait imprégner tous les éléments de la culture d'une association, en commençant par les gestes de ses dirigeants. Il est difficile pour n'importe quelle association d'établir un juste équilibre entre la production de résultats, l'intégrité de ses actes et le souci de ses membres. Les dirigeants doivent toutefois montrer l'exemple et adhérer eux-mêmes à ces 3 principes fondamentaux, en les intégrant dans leur comportement personnel et en favorisant l'établissement d'une culture axée sur l'intégrité. C'est ainsi que les membres de l'ADC pourront réaliser qu'ils appartiennent à une association attentive à leurs besoins, dynamique et responsable.

Jack Cottrell, BSc, DDS
president@cda-adc.ca

« Les objectifs et besoins collectifs de notre profession doivent orienter les stratégies globales de notre association. »