



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

MENTION 2023
Catégorie PME de services

PhysioExtra MONTREAL

PhysioExtra
CLINIQUE SANTÉ

PROFIL

Quand un inconfort ou une douleur physique s'installe, ce sont toutes les facettes de notre vie au quotidien qui en pâtissent. C'est là qu'interviennent les équipes de professionnels du réseau PhysioExtra.

Physiothérapie, ergothérapie, kinésiologie, ostéopathie, massothérapie, acupuncture... les quelque 475 professionnels hautement compétents, répartis dans les 36 cliniques du réseau PhysioExtra, sont animés par la passion du mieux-être et travaillent en interdisciplinarité avec la même priorité à cœur : la santé globale de leurs patients.

Avec un souci constant d'accessibilité, une approche teintée d'empathie et d'écoute et une présence dans plusieurs régions du Québec, cette entreprise fait résolument partie des alliés de la population en matière de soins de santé.

LEADERSHIP

Alors que ses établissements sont répartis dans plusieurs régions, PhysioExtra a su faire de ses valeurs un élément rassembleur qui guide ses décisions, mobilise le personnel et reflète son identité.

- Réflexion approfondie sur l'identité de l'entreprise et implication du personnel dans la définition des valeurs.
- Valeurs déployées à l'échelle de l'organisation par différents moyens : politiques, processus, attribution des budgets, choix des fournisseurs.
- Plusieurs canaux de communication afin de faire connaître les orientations : blogue, infolettre, interactions sur les réseaux sociaux, etc.
- Structure hiérarchique aplatée, favorisant la communication bidirectionnelle.

COORDONNÉES

Président directeur général

Pascal Gagnon

Adjoint de direction et secrétaire corporatif

Vincent Bureau

514 918-2198

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2004	Encadrement des professions par un chef de communauté de pratique
2013	Création du département de qualité
2019	Gala Stellar – Entreprise de l'année
2019	Mérites du français – organisation d'au moins 100 employés
2019	Mercuriades – Engagement dans la collectivité
2020	Gala Dunamis – Finaliste au prix Développement durable

physioextra.ca

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le leadership visionnaire de l'entreprise s'exprime à travers un processus de planification stratégique ouvert, qui implique toutes les parties prenantes.

- Processus auquel tous les paliers de l'organisation sont conviés.
- Planification déclinée par objectifs opérationnels annuels suivis mensuellement.
- Volet innovation intégré à la planification : vigie des meilleures pratiques à l'échelle internationale.
- Analyse des opportunités en plusieurs étapes : grille d'évaluation, présentation à différents paliers de décision jusqu'à l'approbation finale du conseil d'administration.

PhysioExtra

CLIENTS ET MARCHÉ

L'entreprise s'est donné tous les moyens pour connaître les attentes et les besoins de ses clients. Elle dispose ainsi de données robustes pour y répondre pleinement.

- Accès et analyse des données d'études de marché du secteur de la santé et segmentées géographiquement.
- Multiples sondages réalisés auprès des clients, notamment après la première et la quatrième visite.
- Réseautage : présence dans les fédérations, ordres professionnels, chambres de commerce, conseils d'administration d'établissements de santé, congrès, etc.
- Recours à la plateforme Hubspot pour la collecte et l'interprétation de données sur le marché.
- Vaste éventail de moyens de communication et de canaux aidant la clientèle à obtenir de l'information et des services : site web avec module de prise de rendez-vous en ligne, réseaux sociaux, numéro de téléphone unique, etc.
- Traitement systématique et immédiat des plaintes par des membres de la direction.

GESTION DE L'INFORMATION

Par une gestion efficace de l'information, l'entreprise cherche à créer de la valeur pour sa clientèle.

- Application infonuagique créée à l'interne pour gérer et partager en temps réel l'information pertinente, tant au personnel qu'aux fournisseurs ou aux clients.
- Analyse des opportunités d'innovation basée sur une grille d'analyse et des critères précis.
- Combinaison de méthodes pour identifier, partager et appliquer les meilleures pratiques : étalonnage, formation continue et définition des processus.

RESSOURCES HUMAINES

PhysioExtra fait figure de modèle en déployant tous les moyens pour assurer la santé de son personnel sur tous les plans.

- Évaluation des postes de travail par le directeur médical et vigie sur les dossiers de santé et sécurité.
- Programme de parrainage/marrainage pour les nouveaux employés.
- Application des principes d'équité, de diversité et d'inclusion lors du recrutement.
- Formation et plans de développement professionnel.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

PhysioExtra ne laisse rien au hasard lorsqu'il s'agit de ses opérations et fait ainsi preuve d'une pensée systématique. Elle est guidée par un objectif ultime : optimiser chacun des points de contact avec sa clientèle.

- Étude poussée du marché de la réadaptation et des étapes nécessaires au parcours de guérison du client.
- Exigences établies et engagement des sous-traitants à les respecter.
- Plans de mesures d'urgences et de résilience.

RÉSULTATS

Grâce à son excellence orientée client, au soin qu'elle apporte à valoriser tant ses employés que ses partenaires et à une gestion appuyée sur les faits, PhysioExtra se signale pour ses résultats, particulièrement au chapitre de la clientèle, des ressources humaines et de ses opérations.

- Cibles dépassées pour les indicateurs sur les rendez-vous pour les services d'ostéopathie, d'acupuncture et de massothérapie, avec une tendance favorable.
- Dépassement des cibles sur la satisfaction de la clientèle.
- Taux de roulement du personnel en tendance favorable.
- Dépassement des cibles pour la formation continue.
- Indicateur de bonheur atteignant ou dépassant les cibles.
- Résultats supérieurs aux cibles pour la croissance clinique.
- Ratio DPI/BAIIA meilleur que les cibles avec une tendance favorable.