

Aperçu de l'entreprise

pt Health Care Solutions Corp., l'une des entreprises de soins de santé dont la croissance est la plus rapide au Canada, offre des soins de physiothérapie, de chiropractie, d'ergothérapie, de podologie, de médecine sportive, de thérapie sportive, de massothérapie et de naturopathie axés sur le patient dans une centaine de cliniques. L'entreprise offre également des soins spécialisés aux Canadiens par l'entremise de ses cliniques affiliées à l'échelle nationale.

Le client

Nom de l'entreprise : pt Health Care Solutions Corp.

Nombre d'employés : 1 800

Industrie : Soins de santé

En affaires depuis : 2004

Emplacement : Hamilton (Ontario)

Site Web : www.pthealth.ca

« La planification de notre croissance repose sur ADP Workforce Now. Le système nous permet de nous adapter rapidement, ce qui nous donne un avantage concurrentiel. »

– Peter Ruttan, directeur des Ressources humaines,
pt Health Care Solutions Corp.

Le défi

Il y a 10 ans, les propriétaires de sept cliniques de physiothérapie indépendantes ont mis leurs ressources en commun pour prendre de l'expansion à l'échelle nationale. Le concept de pt Healthcare Solutions Corp. est né de leur volonté de centraliser l'administration et le marketing ainsi que de partager les profits.

« Nous avons pris de l'expansion très rapidement », se rappelle Peter Ruttan, directeur des Ressources humaines de pt Health Care Solutions Corp. Il explique que cette croissance rapide – pt Healthcare compte maintenant une centaine de cliniques et 1 800 employés – et les projets ambitieux de l'entreprise ont fait ressortir des problèmes liés à l'administration et aux processus qui, s'ils n'étaient pas réglés, menaceraient l'expansion.

« Si votre système ne peut pas soutenir votre croissance, vous pouvez vous retrouver rapidement en très mauvaise posture, explique M. Ruttan. Nous n'étions pas en mesure de produire des rapports indiquant les hausses de la masse salariale au cours de la dernière période de paie. Et lorsque les coûts liés à la paie se sont mis à grimper, mais pas les revenus, la situation a empiré. »

De plus, les propriétaires n'étaient pas convaincus de l'exactitude de leurs données. « Personne ne faisait confiance à la base de données sur la paie ni à celle des RH, indique M. Ruttan. Lorsque l'Agence du revenu du Canada nous a demandé les données des années précédentes, nous nous sommes rendu compte que les T4 contenaient de nombreuses erreurs. Nous les corrigeons, mais il y en avait trop. »

pt Health, qui avait pour objectif de doubler le nombre de ses cliniques et d'ajouter 500 cliniques affiliées à son réseau, avait besoin de processus administratifs et de RH plus efficaces.

Étude de cas





La solution

Après une longue analyse, pt Health a choisi la solution de gestion du capital humain ADP Workforce Now, qui répondait à tous ses besoins pour la gestion de la main-d'œuvre, y compris en matière de paie, de gestion des heures et des présences, de ressources humaines et de recrutement.

« Nous avons un avantage par rapport à d'autres cliniques, affirme M. Ruttan, car nous sommes dotés d'une infrastructure évolutive soutenue par la technologie d'ADP et liée à notre centre d'appels. Nous pouvons maintenant réagir plus rapidement que les autres acteurs du secteur. »

ADP Workforce Now permet de répartir facilement le temps du personnel entre les services ou les cliniques. L'application produit des rapports en temps réel sur la performance des cliniques, que M. Ruttan peut consulter pour prendre des décisions éclairées sur la dotation en personnel en vue d'atteindre des niveaux optimaux de service et de rentabilité. De plus, il sait que l'information obtenue est exacte et à jour; il peut donc prendre sur-le-champ des décisions d'affaires judicieuses.

Par ailleurs, pt Health se sert du module de recrutement d'ADP Workforce Now pour rationaliser l'embauche d'employés administratifs et de bureau grâce à une base de données centralisée de candidats.

« Nous avons sélectionné toutes les fonctions d'ADP Workforce Now, indique M. Ruttan, car nous avons reconnu la vraie valeur d'un système entièrement unifié. »

« Nous avons sélectionné toutes les fonctions d'ADP Workforce Now, car nous avons reconnu la vraie valeur d'un système entièrement unifié. »

– Peter Ruttan, directeur des Ressources humaines, pt Health Care Solutions Corp.

Le résultat

Grâce à une meilleure vue d'ensemble, pt Health peut désormais analyser les revenus et les effectifs pour maintenir des ratios financiers optimaux. Comme l'explique M. Ruttan, l'objectif est de faire en sorte que les coûts des RH ne dépassent pas 50 % du total des revenus, et les coûts administratifs, 10 %. Auparavant, il n'était pas possible de faire le suivi de ces ratios; maintenant, les rapports d'ADP Workforce Now permettent de consulter sans délai le ratio effectif-revenus d'une clinique avant de prendre une décision concernant l'embauche.

Le module de recrutement simplifie l'embauche pour les postes de réceptionniste et les postes administratifs affichés, qui peuvent attirer jusqu'à 50 candidatures. Le tri des curriculum vitae en ligne accélère la présélection. Ainsi, les superviseurs peuvent rencontrer les candidats plus rapidement.

« Nous obtenons de l'information exacte et à jour, et pouvons donc gérer la performance des cliniques de façon proactive à l'aide de données fiables. Les exigences de notre grand livre sont très complexes », précise M. Ruttan, soulignant que les données sont parfaitement harmonisées avec le système financier, ce qui assure l'exactitude des rapports et des remises.

Selon M. Ruttan, moins de données doivent être entrées dans le système unifié. Le partage d'information entre le module de recrutement et les systèmes de paie, de gestion des heures et des présences et de RH réduit le nombre

d'erreurs et élimine les entrées en double. « Nous avons besoin d'un système unifié capable de contenir les données sur tous les employés, anciens et actuels. C'était très important pour nous. »

S'appuyant sur une infrastructure solide, pt Health a l'assurance qu'il lui faut pour prendre de l'expansion. De plus, l'entreprise se dote actuellement d'un réseau de cliniques d'aiguillage qui s'étend d'un océan à l'autre.

« ADP Workforce Now nous a fait économiser beaucoup d'argent grâce à l'exactitude des données et à leur rapidité d'accès, se réjouit M. Ruttan. Maintenant, tout est en ordre et conforme. »

Avantages commerciaux pour pt Health Care Solutions Corp.

- pt Health peut consulter des rapports financiers et sur la paie précis et produits au moment opportun pour calculer les ratios de dotation en personnel en vue d'obtenir un rendement financier optimal. La plateforme évolutive augmente la compétitivité et accélère la croissance.
- L'automatisation du tri des candidats grâce au module de recrutement d'ADP Workforce Now réduit le délai d'embauche, et l'intégration des modules de paie et de RH diminue le nombre d'erreurs dans l'entrée des données.

« Nous pouvons prendre rapidement des décisions fondées sur de l'information que nous savons fiable. »

– Peter Ruttan, directeur des Ressources humaines, pt Health Care Solutions Corp.