

Julie Marion

De: Julie Marion
Envoyé: 13 mars 2023 13:57
À: Allan Cussen
Objet: RE: VIVA changes -Drafted Communication to circulate to PM's

Hi Allen,

I know I missed part of last week's meeting but if I may say my opinion, Darrin doesn't have to be part of the Viva clinics, even for new onboardings.

Things are going badly for Viva for some reason and I don't think it would be a good thing to involve him. There are already enough of us to take over, I'm sure that we can do a good job, as he would.

If it is possible to have a summary of Friday's meeting, I would appreciate it.

Merci! 😊

Julie Marion
Gestionnaire Regional – Regional Manager

dentalcorp
181 Bay Street, Suite 2600, Toronto, Ontario M5J 2T3
C 514-949-3124 |



De : Nirmala Jetti <nirmala.jetti@dentalcorp.ca>

Envoyé : 13 mars 2023 13:40

A : Allan Cussen <allan.cussen@dentalcorp.ca>; Darrin Cumiford <darrin.cumiford@dentalcorp.ca>; Julie Marion <Julie.Marion@dentalcorp.ca>

Cc : Will Tran <will.tran@dentalcorp.ca>; Marcus Quibrantar <marcus.quibrantar@dentalcorp.ca>; Khanh Dinh <khanh.dinh@dentalcorp.ca>; Cassandra Moldovan <cassandra.moldovan@dentalcorp.ca>; Samantha Buccella <samantha.buccella@dentalcorp.ca>; Julie Arsenault <julie.arsenault@dentalcorp.ca>

Objet : VIVA changes -Drafted Communication to circulate to PM's

Hi Al/Darrin/Julie,

As discussed on Friday call, Please find the drafted communication which can be sent to VIVA practices as heads up for upcoming changes.

Effective March 19th the hierarchy/reporting structure for VIVA practices in Workday will have the below changes. As part of this change, there will be an impact to worker schedules.

Region 8 - ON (AI Cussen)

|
|
V

QUE4 Quebec Segment 4 (Julie Marion)

|
|
V

All current Viva practice code YAGQ, YBGQ, Y0GQ, Y2GQ, Y3GQ, Y4GQ, Y5GQ, Y6GQ, Y7GQ, Y8GQ, Y9GQ including Y1GQ

I am emailing you to ask that you communicate to the PMs from the following practices

- YOGQ Les Centres Dentaires VIVA (HQ) (Julie Marion)
- Y2GO Centre Dentaire VIVA Alfred (Julie Lambert)
- Y3GQ Centre Dentaire VIVA Beauharnois (Melissa Savard)
- Y4GO Centre Dentaire VIVA Cornwall (Micheline Cholette)
- Y5GQ Centre Dentaire VIVA Ormstown (Shannie McGinnis)
- Y6GQ Centre Dentaire VIVA St-Zotique (Sophie Bruyère)
- Y7GQ Centre Dentaire VIVA St. Constant (Line Dufour)
- Y8GQ Centre Dentaire VIVA St. Joseph (Chloé Gagné)
- Y9GQ Centre Dentaire VIVA St. Pie (Shannie McGinnis)
- YAGQ Centre Dentaire VIVA Valleyfield (Lyse Lauzon)
- YBGQ Centre Dentaire VIVA Vaudreuil (Shannie McGinnis)
- Y1GQ Centre dentaire Linda Bélanger (Darrin Cumiford (Inherited))

that effective as of March 19th, their schedules in Workday will be erased due to an HSO change in Workday. The Support Centre will work to re-build 3 weeks for these practices to get them started on the right track. Please communicate this change to them ASAP.

4:02

The sooner these practices are aware of this change, the less likely we are to receive pushback or concerns from their end.

Note - We would need official sign off to go ahead with changes.

Thank you.

Nirmala Jetti
Workday Technical Analyst

Julie Marion

De: Julie Marion
Envoyé: 10 mars 2023 13:24
À: Allan Cussen
Objet: RE: IMGQ- suivi

Hello Allan,

I think we misunderstood. Yes, we had planned to do it every week but I didn't get an invitation from you. Usually it's the line manager who does it, but if you want me to take care of the show, I'll do it.

Moreover, for the explanations that I expect to have, I doubt very much that a 1-1 meeting is long enough. We should do the meeting with Jorge and Cedric to clarify the roles of each person because when we speak, everyone is involved in Viva and nothing is clear. I also asked you a lot of questions that remain unanswered. Even if the 1-1 meetings are not scheduled, I hope we can take a little more time to give news that needs to be shared without waiting for the next 1-1.

Thank you!

Julie Marion
Gestionnaire Regional – Regional Manager

dentalcorp

181 Bay Street, Suite 2600, Toronto, Ontario M5J 2T3
C 514-949-3124 |



dentalcorp.ca

De : Allan Cussen <allan.cussen@dentalcorp.ca>

Envoyé : 8 mars 2023 20:05

À : Julie Marion <Julie.Marion@dentalcorp.ca>

Objet : Re: IMGQ- suivi

Hi Julie

I had asked for weekly 1-1 on Tues morning but only the one got scheduled. We need to get this into our calendars. This week has been back to back meetings all day and you are seeing when I am getting to emails

Thanks

Al

Al Cussen
Senior Director, Operations
dentalcorp
C [647.229.5384](tel:647.229.5384)

On Mar 8, 2023, at 4:09 PM, Julie Marion <Julie.Marion@dentalcorp.ca> wrote:

Hi Allan,

It would just be fun if it wasn't the managers who told me that I no longer have the clinic. You worked for nothing yesterday.

Communication is really a problem and I don't like it! I know you have a really busy schedule, and you didn't have room for me today, so I didn't suggest anything.

But we have to put a structure in place. I suggest a meeting with Jorge, Cedric, you and me. Ideally in person.

Please get back to me on this.

Good evening!

Julie Marion
Gestionnaire Regional – Regional Manager

dentalcorp

181 Bay Street, Suite 2600, Toronto, Ontario M5J 2T3
C 514-949-3124 |
[<image001.png>](#)

[<image002.jpg>](#)

[dentalcorp.ca](#)

De : Linda Joly <Linda.Joly@ dentalcorp.ca>

Envoyé : 8 mars 2023 15:56

À : Julie Marion <Julie.Marion@ dentalcorp.ca>

Objet : Re: IMGQ- suivi

Bin oui, j'ai été transféré à Karine 😊

Pour le numéro de ticket qui n'existe pas, c'est la demande pour le gardien du temps pendant mes vacances qui a déjà été résolue. Est ce que tu as eu une notification dans ton Workday ?

Linda Joly- gestionnaire de la clinique dentaire Dubreuil Lévesque

Le 8 mars 2023 à 15:49, Julie Marion <Julie.Marion@ dentalcorp.ca> a écrit :

Est-ce que c'est Karine qui reprend la clinique?

Julie Marion
Gestionnaire Regional – Regional Manager

dentalcorp

181 Bay Street, Suite 2600, Toronto, Ontario M5J 2T3
C 514-949-3124 |
[<image001.png>](#)

[<image002.jpg>](#)

[dentalcorp.ca](#)

Julie Marion

De: Julie Marion
Envoyé: 3 mars 2023 18:32
À: Allan Cussen
Objet: Réponses

Bonsoir Allan

Je n'ai pas eu de nouvelles pour Karine. Est ce que tu as des nouvelles. Je t'ai déjà envoyé des courriel pour savoir mais tu me ghost!

Je viens de voir une offre d'emploi pour un piste de DO pour le Québec. Tu as une idée de ce qui se passe ?

Merci !

Obtenir [Outlook pour Android](#)

E Allan.cussen@ dentalcorp.ca

From: Allan Cussen

Sent: April 25, 2023 2:29 PM

To: Reshma Ganesh <Reshma.Ganesh@ dentalcorp.ca>; Bethany Mees <bethany.mees@ dentalcorp.ca>; Julie Marion <Julie.Marion@ dentalcorp.ca>

Cc: Ruby Maciver <ruby.maciver@ dentalcorp.ca>; Jorge Quan <jorge.quan@ dentalcorp.ca>

Subject: FW: OKRs for the SDO Team

Hi Ladies

Please see below Objectives & Key Results. This is our national focus for our RM's. Below, you will also see total Region 7 & Region 8 budgets for the year, for your OKR, you will need to adjust for your practices.

Reshma, I know this is still not active for you but Julie/Bethany, it should be for you in WD. We will set up a meeting to review next week when Bethany is back from holidays

Bonjour Mesdames

Vous trouverez ci-dessous les objectifs et les résultats clés. Il s'agit de notre objectif national pour nos directeurs généraux. Vous trouverez également ci-dessous les budgets totaux de la Région 7 et de la Région 8 pour l'année, pour vos OKR, vous devrez les ajuster en fonction de vos cliniques.

Reshma, je sais que ce n'est pas encore actif pour vous, mais Julie/Bethany, cela devrait l'être pour vous dans WD. Nous organiserons une réunion pour faire le point la semaine prochaine, lorsque Bethany sera de retour de vacances.

Thanks

AI

Allan Cussen
Senior Director, Operations
dentalcorp
C [647.229.5384](tel:647.229.5384)
E Allan.cussen@ dentalcorp.ca

RM OKRs

PRACTICES

Deliver on Operational Excellence

Timeline – Q4

Category – Performance Objective

Progress – please select the appropriate progress level (Not started, In progress, Completed)

Execution: Comprehensive playbook defined and operational for provider strategy and pricing implementation

- Achieve overall results (revenue and EBITDA), close rate of open roles, improve Rev and EBITDA to acquisition budget for performance of bottom performing Practices, Rev/Visit increase y/y

Execution: Cadence-driven Business Reviews led by regional leaders

- Monthly and Quarterly Business Reviews conducted
- Complete 15 Quarterly PVS

Initiatives: Establishment of change management process to manage impact of change across practice performance

- Successful implementation of all approved initiatives that have been aligned within the new change management process

Cost: Achieve regional cost targets to support execution while meeting profitability targets

- Achieve overall labour, consumables results to budget for your Region

Service Quality: Improve practice **service quality** from the field operations team

- Establish baseline for dc assist ticket response time and targets for improvement (24 hours)

PATIENTS

Grow our patient base

Timeline – Q4

Category – Performance Objective

Progress – please select the appropriate progress level (Not started, In progress, Completed)

Meet **organic revenue growth** objectives

- Increase GP DDS visits by 1%
- Increase GP Hygiene visits by 1%
- Increase GP DDS rev per visit by provincial fee guide
- Increase GP Hygiene rev per visit by provincial fee guide
- Achieve 1.5% GNP growth (3% if addition funds are added mid-year) in coordination and alignment with marketing objectives
- Achieve 1% Active Patient base growth in coordination and alignment with marketing objectives

Continue to **drive growth** in our patient base through **development programs**

- Meet incremental case start target of 12% y/y
- 10% Rev/Hour growth in hygiene performance in DHEP practices
- 25% growth in implant volume 6 months after completion in providers from the region

PEOPLE

Engage our network

Timeline – Q2

Category – Performance Objective

Progress – please select the appropriate progress level (Not started, In progress, Completed)

Provider Engagement

- Improve ops overall engagement scores by 10%

Continued **WorkDay** Implementation and Adoption

- Scheduling, Labour Forecasting, Tracking Provider Workdays

PM Bench Strength

- Overall Practice Performance and Employee Engagement

Financials

Timeline – Q4

Category – Performance Objective

Progress – please select the appropriate progress level (Not started, In progress, Completed)

Achieve Revenue and EBITDA (Each Region's 2023 Quad is below)

- Achieve Organic revenue target (total for their Practices)
- Achieve Organic EBITDA target (total for their Practices)

Manage Corporate cost to Budget

- Achieve Operations Corporate budget for the department

RM OKRs

Clinques

Assurer l'excellence opérationnelle

Échéance - T4

Catégorie - Objectif de performance

Progrès - veuillez sélectionner le niveau de progrès approprié (Pas commencé, En cours, Achevé)

Exécution : Un cahier des charges complet a été défini et est opérationnel pour la stratégie des fournisseurs et la mise en œuvre de la tarification.

- Atteindre les résultats globaux (revenus et EBITDA), fermer le taux de rôles ouverts, améliorer le revenu et l'EBITDA pour le budget d'acquisition pour les cliniques les moins performantes, augmentation du revenu/visite par rapport à l'année précédente.

Exécution : Examens commerciaux pilotés par la cadence et dirigés par les responsables régionaux

- Examens mensuels et trimestriels de l'activité

- Réalisation de 15 PVS trimestriels

Initiatives : Mise en place d'un processus de gestion du changement pour gérer l'impact du changement sur les performances des cliniques

- Mise en œuvre réussie de toutes les initiatives approuvées qui ont été alignées sur le nouveau processus de gestion du changement.

Coûts : Atteindre les objectifs régionaux en matière de coûts pour soutenir l'exécution tout en atteignant les objectifs de rentabilité

- Atteindre les résultats globaux en matière de main-d'œuvre et de consommables en respectant le budget de la région.

Qualité du service : Améliorer la qualité des services pratiques de l'équipe chargée des opérations sur le terrain

- Établir une base de référence pour le temps de réponse des tickets d'assistance de la dc et des objectifs d'amélioration (24 heures).

PATIENTS

Augmenter notre base de patients

Échéance - T4

Catégorie - Objectif de performance

Progrès - veuillez sélectionner le niveau de progrès approprié (Pas commencé, En cours, Terminé)

Atteindre les objectifs de croissance organique du chiffre d'affaires

- Augmenter de 1 % le nombre de visites de médecins généralistes dans le cadre du programme DDS

- Augmenter les visites d'hygiène des omnipraticiens de 1 %.

- Augmenter le chiffre d'affaires par visite de l'omnipraticien DDS selon le guide des tarifs provinciaux

- Augmenter le chiffre d'affaires de l'hygiène pour les médecins généralistes par visite en fonction du guide tarifaire provincial

- Réaliser une croissance de 1,5 % du PNB (3 % si des fonds supplémentaires sont ajoutés en milieu d'année) en coordination et en alignement avec les objectifs de marketing.
- Réaliser une croissance de 1 % de la base de patients actifs en coordination et en alignement avec les objectifs de marketing.

Continuer à stimuler la croissance de notre base de patients par le biais de programmes de développement

- Atteindre l'objectif de 12 % de nouveaux cas en glissement annuel
- Augmentation de 10 % du chiffre d'affaires/heure en matière d'hygiène dans les cabinets DHEP
- Augmentation de 25 % du volume d'implants 6 mois après l'achèvement de la formation chez les prestataires de la région

PERSONNEL

Engager notre réseau

Calendrier - T2

Catégorie - Objectif de performance

Progrès - veuillez sélectionner le niveau de progrès approprié (Pas commencé, En cours, Achevé)

Engagement des prestataires

- Améliorer de 10 % les scores globaux d'engagement des opérations

Poursuite de la mise en œuvre et de l'adoption des jours ouvrables

- Planification, prévision de la main-d'œuvre, suivi des jours de travail des prestataires

Force de frappe du PM

- Performance globale de la pratique et engagement des employés

Finances

Calendrier - T4

Catégorie - Objectif de performance

Progrès - veuillez sélectionner le niveau de progrès approprié (Pas commencé, En cours, Terminé)

Atteindre le chiffre d'affaires et l'EBITDA (le quadrant 2023 de chaque région figure ci-dessous)

- Atteindre l'objectif de chiffre d'affaires organique (total pour leurs pratiques)
- Atteindre l'objectif d'EBITDA organique (total pour leurs pratiques)

Gérer les coûts de l'entreprise en fonction du budget

- Atteindre le budget des opérations pour le département

Julie Marion

De: Julie Marion
Envoyé: 8 mai 2023 07:38
À: Allan Cussen
Objet: RE: OKRs for the SDO Team

Hello Allan,

I don't know what you hope for this exercise. I made a table that I gave you, I also made a table to my managers for the number of new customers, but explanations would be necessary in my case to understand.

Sometimes just emails are not enough to explain your expectations.

Good day!

Julie Marion
Gestionnaire Régionale
dentalcorp
Montréal, Québec
514-949-3124



De : Julie Marion <Julie.Marion@dentalcorp.ca>
Envoyé : 8 mai 2023 07:33
À : Julie Marion <Julie.Marion@dentalcorp.ca>
Objet : Fwd: OKRs for the SDO Team

Obtenir [Outlook pour Android](#)

From: Allan Cussen <allan.cussen@dentalcorp.ca>
Sent: Sunday, May 7, 2023 5:24:37 PM
To: Reshma Ganesh <Reshma.Ganesh@dentalcorp.ca>; Bethany Mees <bethany.mees@dentalcorp.ca>; Julie Marion <Julie.Marion@dentalcorp.ca>
Cc: Ruby Maciver <ruby.maciver@dentalcorp.ca>; Jorge Quan <jorge.quan@dentalcorp.ca>
Subject: RE: OKRs for the SDO Team

Hi All

Reminder to have these completed. Please have updated by EOD Tuesday, May 9

Thanks

AI

Allan Cussen
Senior Director, Operations
dentalcorp
C [647.229.5384](tel:647.229.5384)