



Augmenter la rentabilité du cabinet dentaire grâce à son équipe

LA QUESTION DE LA PRODUCTIVITÉ ET DE LA RENTABILITÉ DE L'EXERCICE DES CHIRURGIENS-DENTISTES N'EST PAS UN SUJET TABOU. NE PAS S'EN PRÉOCCUPER SERAIT AU CONTRAIRE IRRESPONSABLE. L'ÉQUIPE DENTAIRE EST AU CŒUR DE LA RÉUSSITE DES PRATICIENS, LA GESTION DES RH DOIT DONC ÊTRE AU CŒUR DE LEUR STRATÉGIE.

PAR RODOLPHE COCHET

1/ Sans assistant(e) dentaire, point de salut

Le recrutement d'un personnel de support clinique et logistique est la première étape de développement d'un cabinet dentaire. Commencer son activité sans investir de moyens dans la création d'un poste d'assistant(e) dentaire stagiaire ou qualifié(e), même polyvalent, est difficilement envisageable de nos jours. Si le praticien laisse parfois entendre qu'il pourrait envisager de travailler sans réelle assistance au fauteuil, le patient, quant à lui, n'envisage pas un seul instant pouvoir se passer d'un personnel de support clinique qui lui assurera une sécurité sanitaire

sans failles et prendra le temps d'assurer le suivi de son dossier administratif tout au moins. Au sein d'un cabinet dentaire, la qualité des services relationnels ne saurait être négligée : à ce titre, les fonctions éminemment sociales qu'exerce un(e) assistant(e) dentaire à l'égard des patients sont précieuses et participent indirectement au consentement du patient à adhérer aux préconisations thérapeutiques du praticien.

2/ Chirurgien-dentiste : Entrepreneur ou Manager ?

S'il faut choisir, ce sera « Manager ». On peut gérer et administrer avec succès son cabinet dentaire sans pour autant devoir exercer des compétences de chef d'entreprise ou d'homme d'affaires. Un cabinet dentaire n'est aucunement une entreprise comme →

Les points cardinaux de la rentabilité

GARDEZ LE CAP

Rien n'est pire que de modifier de manière unilatérale tout ou partie de son organisation ou de son mode de management de manière impulsive sans avoir en amont déterminé et planifié des objectifs de réalisation individuels et collectifs dans le cadre de réunions d'équipe.

BANNISSEZ LE LOW-COST

Ce n'est pas avec du low-cost que l'on fidélise ses patients. Il vaut mieux miser sur la qualité de ses services et améliorer le positionnement de son cabinet dentaire face à la « concurrence » en investissant des moyens matériels, humains ou pédagogiques. Il ne faut pas manquer de faire valoir auprès de sa patientèle le niveau des investissements engagés dans le but d'optimiser la qualité des soins et des services de support administratif et relationnel. Cette mission de « marketing relationnel » peut être confiée à l'assistant(e) dentaire (valorisation du degré d'exigence du praticien, sécurité sanitaire...) comme à l'Office Manager (mise en perspective de l'infrastructure humaine et matérielle).

EXTERNALISEZ LE MANAGEMENT

Il n'est ni envisageable, ni rentable, pour une structure de soins dentaires dont les effectifs sont inférieurs à vingt, de créer un poste de Manager (DRH) en interne qui représenterait en salaire et charges sociales près de 80 K€/an. Pour la plupart des chirurgiens-dentistes n'ayant pas bénéficié d'une formation initiale en management odontologique, l'exercice empirique et intuitif des compétences de gérance devient parfois un véritable parcours du combattant. Les contraintes techniques et administratives du chirurgien-dentiste sont tellement lourdes qu'il devient compliqué sinon impossible d'exercer sereinement et efficacement des compétences managériales et organisationnelles pourtant indissociables de l'exercice de clinicien. Certains préféreront par conséquent déléguer cette mission « intermittente » à un coach ou consultant pour un coût annuel moindre.

FORMEZ-VOUS !

Il n'y a pas de meilleur investissement que celui qui conduit l'équipe vers l'amélioration continue des compétences comportementales et relationnelles (*soft skills*) et techniques (*hard skills*). Les spécialistes du management s'entendent sur la quasi-prééminence des compétences comportementales en situation de travail (capacité d'adaptation, rigueur, méthodologie, gestion des émotions et du stress) par rapport aux compétences techniques à partir du moment où celles-ci ont déjà fait l'objet d'une acquisition fondamentale. Emmenez au moins une fois par an vos assistantes au Congrès ADF ou bien aux Journées de l'Orthodontie : cette expérience pédagogique représente un véritable levier de motivation pour les équipes dentaires.

Il n'y a pas de meilleur investissement que celui qui conduit l'équipe vers l'amélioration continue des compétences comportementales, relationnelles et techniques.

une autre, car c'est avant tout un cabinet médical. « Manager », c'est essentiellement savoir gérer et développer ses compétences exclusives de soin et donc prendre le soin de se former (formation continue, coaching), déléguer les tâches improductives (ou qui ne sont pas du ressort de son cœur de métier) à du personnel (assistant(e) dentaire, secrétaire technique, office manager...) et à des prestataires (comptable, juriste, fiscaliste, consultant...) et enfin améliorer son mode de communication à l'égard de ses patients. On augmente spontanément sa productivité et sa rentabilité lorsqu'on se donne les moyens de se concentrer sur l'exercice des compétences techniques qui font le cœur de notre expertise et qui justifient le recours à nos services et prestations.

3/ Office Manager : luxe ou levier de développement ?

On entend de plus en plus parler de l'intérêt pour un praticien (même en exercice individuel), omnipraticien ou spécialiste (implantologie, orthodontie...) de créer un poste d'office manager au sein de son cabinet dentaire. Néanmoins, trop de fausses vérités sont actuellement véhiculées sur le profil des compétences d'un tel personnel en dentisterie. Un(e) office manager n'est ni plus ni moins qu'un(e) assistant(e) administratif(ve), responsable de son office (de son bureau), c'est-à-dire de ses tâches administratives. Le rôle d'un(e) office manager est surtout de décharger l'équipe de soins, en premier lieu l'assistant(e) dentaire, de toutes les tâches qui ne sont pas du ressort de ses compétences exclusives.

En effet, donner les moyens à l'assistant(e) dentaire de n'exercer que son cœur de métier tout en développant et en optimisant la qualité des services administratifs du cabinet dentaire via les compétences expertes d'un(e) assistant(e) de gestion, est l'un des meilleurs leviers d'augmentation de la productivité.

4/ Ressources Humaines : les bijoux du cabinet dentaire

La logique des RH et du principe même de délégation est au cœur de la réussite de toute entreprise. Plus particulièrement en dentisterie : lorsqu'on donne les moyens à un praticien (en exercice individuel) de se concentrer exclusivement sur l'exercice de ses compétences diagnostiques et thérapeutiques, il augmente sa rentabilité. Grâce au recrutement successif d'un(e) assistant(e) dentaire et d'un(e) assistant(e) de direction ou de gestion, on donne les moyens à chacun d'exceller dans ce qu'il sait faire de mieux, on augmente la valeur ajoutée de son entreprise et on pérennise son activité.

5/ Les aléas du management : polyvalence ou spécialisation ?

La clé du succès d'une équipe dentaire réside sans l'ombre d'un doute dans la spécialisation et la sectorisation des postes de travail. Personne n'excelle dans la polyvalence. Cette règle est également applicable à l'exercice professionnel des chirurgiens-dentistes. On entend dire qu'il vaut parfois mieux deux assistant(e)s dentaires polyvalent(e)s qu'un(e) assistant(e) clinique exclusif(ve) et un(e) secrétaire technique en cas d'arrêt maladie ou de congé de maternité. Il serait plus sage de se poser la question de mettre en place des protocoles et des procédures de gestion RH qui, tout au contraire, réduiront le risque d'un impact critique de l'absence éventuelle de ses ressources humaines. S'agissant plus particulièrement des congés de maternité et congés parentaux, la plupart des cabinets qui préparent et anticipent ces événements dans la meilleure ambiance de travail qui soit, assortie d'un niveau de confiance sans failles, ne rencontre aucune difficulté majeure lorsque les offres d'emploi sont publiées de manière anticipée sur les job-boards et que la recrue (future remplaçante) est accompagnée/ formée durant au moins un mois par l'équipe. ●

AGENDA

CONGRÈS
ADF
2019

Du 27 au 30 novembre

Palais des congrès de Paris



Parresia participe au congrès de l'ADF

SOLUTIONS
Cabinet dentaire

DENTOSCOPE
L'actualité clinique et pratique des cabinets dentaires

Librairie Garancière

Venez nous rencontrer et profiter de nos offres spéciales sur notre stand n°1P18