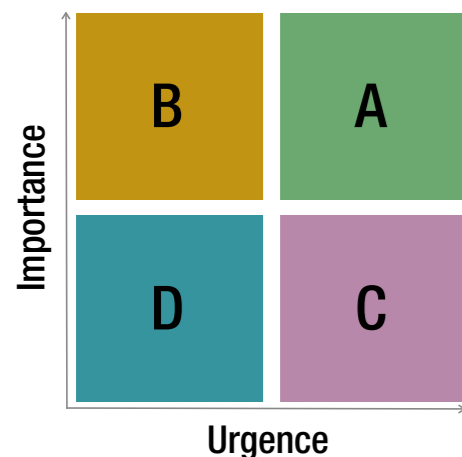


Gestion des priorités au cabinet dentaire : la méthode en 10 temps

On ne sait parfois pas par quoi commencer à force de vouloir absolument réaliser l'intégralité du travail dont on a la charge. Aussi, la notion d'urgence au sein d'un cabinet dentaire est omniprésente voire diffuse : il suffit de passer une journée auprès d'une assistante dentaire pour comprendre à quel point tout peut finalement apparaître comme urgent ! Toutes les tâches doivent donc pouvoir être classées par ordre de priorité et réalisées selon un canevas précis dicté par le praticien⁽¹⁾ et décliné selon ces deux critères : l'urgence et l'importance.

Les critères de l'urgence et de l'importance : la matrice d'Eisenhower



La priorité d'une tâche de travail dépend de son contexte ou d'une situation. Une tâche devient prioritaire lorsqu'elle est à la fois urgente et importante. Pour la circonscrire, il convient de faire la distinction entre ce que l'on veut faire et ce que l'on doit faire. Et c'est bien ce que l'on doit faire qui relève des véritables priorités.

La gestion des priorités et le management

La définition des priorités est d'abord une question de management. La démarche consiste à établir toute



Pour ne pas se laisser déborder et parvenir à atteindre sans trop de stress les objectifs d'une seule journée de travail, la gestion de son budget temps est capitale.

une stratégie, déclinée en plans d'actions avec des objectifs et des délais de réalisation précis. Mais tout ne peut pas être conçu dans une optique à long terme. Dès lors, il est souhaitable de fonctionner avec des séquences plus courtes. Au quotidien, cela doit impérativement se traduire par une planification de toutes les tâches possibles pour ne délaissier aucune activité au détriment d'une autre. En définitive, pour ne pas se laisser déborder et parvenir à atteindre sans trop de stress les objectifs d'une seule journée de travail, la gestion de son budget temps est donc capitale. La réalisation des objectifs nous oblige parfois à travailler dans un régime de pression et de stress. Toutefois, il faut prendre garde de ne pas subir la fausse pression, qu'elle vienne du patient... ou du manager ! Il ne faut pas non plus bousculer sans raison son assistante ou sa secrétaire en cours de journée et de manière intempestive, sinon des incidences négatives impacteront la qualité du travail.

Bien déléguer, savoir dire non et ne pas contrôler

La capacité à s'isoler au maximum et à déléguer le plus possible est également pour un praticien l'une des clés précieuses pour gagner en efficacité. Cependant, s'isoler ne signifie nullement s'enfermer et ignorer ce qui se passe autour de soi. Il s'agit seulement de refuser toute sollicitation inopportune n'entrant pas dans le cadre des dossiers à traiter le jour même. Pour déléguer, il convient d'abord de trouver la secrétaire ou l'assistante digne de confiance tant du point de vue de la compétence que de la rigueur (respect des délais), bien lui clarifier ses attributions et ne pas trop la charger de tâches routinières improductives (comme par exemple la permanence téléphonique). Si tout est bien cadré, il est également inutile de contrôler quotidiennement le travail. On peut se contenter de faire le point de manière périodique (*débriefing*) et à des moments convenus à l'avance. →



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

(1). L'outil de gestion collaborative www.dentalsirh.com est une innovation informatique facilitant l'assignation, la centralisation et la réalisation de toutes les tâches de travail (individuelles et collectives) du cabinet dentaire.

→ **Ne pas remettre au lendemain ce que l'on peut faire aujourd'hui**

On doit s'abstenir de remettre au lendemain ce que l'on peut faire aujourd'hui, sachant qu'il y a toujours des imprévus. Par conséquent, il est important de laisser des plages de temps libre pour gérer ce genre de situations. Par exemple, planifier son emploi du temps une semaine à l'avance, en y aménageant des plages horaires pour les imprévus ou encore les sollicitations internes du cabinet (praticien/ collègue), est une très bonne manière d'apprendre à mieux gérer les priorités.

Gérer les priorités au cabinet dentaire : la méthode en 10 temps

1. Affecter un crédit temps pour chaque activité

Il faut impérativement évaluer en amont le temps nécessaire à la réalisation de chaque tâche de travail et surtout se fixer des heures limites de réalisation.

2. S'améliorer constamment dans la mesure du crédit temps

Il est recommandé de procéder à des bilans réguliers d'activité journalière.

3. Prendre en compte la subjectivité du temps

Afin de ne pas risquer de « vouloir trop en faire », en confondant quantité et qualité de travail, il est capital d'apprendre à repérer ses propres limites et ses plages d'efficacité, en respectant sa chronobiologie et en n'hésitant pas à se ménager des pauses, même très courtes (3 minutes).

4. Bannir la polyvalence et l'émiettement

Rien n'est pire que de s'atteler à la réalisation simultanée de plusieurs tâches de travail disparates (cliniques, administratives et logistiques). Il est impératif de travailler en amont à la programmation de plages horaires correspondant à l'accomplissement de séquences de

travail homogènes. On évitera par exemple de répondre au téléphone si l'on s'attèle à la réalisation d'une séquence de travail inhérente à un cycle de stérilisation (par exemple, ensachetage). On commutera aussi des temps de réflexion, des temps d'action et des temps de relation (débriefing avec son praticien).

5. Ne pas négliger le facteur plaisir

Il est judicieux de veiller à établir des heures limites de réalisation quitte à différer son travail en n'hésitant pas à alterner, à sa discrétion, des phases de travail agréables et « désagréables » ou fastidieuses ainsi que des séquences de travail courtes et des séances plus longues.

6. Aller à l'essentiel et viser la productivité

À vouloir tout faire, il ne faut pas risquer de confondre la réalisation des tâches importantes et secondaires. Il est donc recommandé d'identifier ses activités à haut rendement et toujours se consacrer en situation d'urgence à son cœur de métier.

7. Réfléchir pour mieux agir : l'agenda parallèle de l'assistante

Sans réflexion, on a parfois tendance à ne faire les tâches pourtant réellement importantes que lorsqu'elles deviennent urgentes. Il est donc préférable en début de matinée de se réserver une plage incompressible d'une durée de 15 minutes exclusivement dédiée à la planification de ses séquences de travail quotidiennes. Ce temps de réflexion n'est pas perdu : c'est tout au contraire une manière de provisionner et de gagner du temps. Par exemple, si votre assistante ou secrétaire se plaint d'être débordée en cours de journée, répondez-lui : « Avez-vous pris soin ce matin de programmer vos tâches de travail du jour ? Pouvez-vous me montrer votre *planning personnel* ? ».

8. Ne pas remettre à demain les décisions à prendre

La réalisation d'une tâche de travail ne doit pas vous amputer de

vos capacités à prendre des décisions. Certaines d'entre elles ne peuvent être reportées. Si elles le sont, il est nécessaire de fixer une nouvelle échéance (date précise : délai estimé de réalisation et date limite) et de s'y tenir.

9. Affecter des ordres de priorité aux tâches à accomplir

Plutôt que de réaliser chaque tâche de travail au fur et à mesure qu'elles se présentent, mieux vaut raisonner en termes de priorité. Il convient donc, par exemple dans un tableau excel⁽²⁾ (et surtout pas en mode *post-it* !), de décliner par ordre chronologique et avec échéance (dernier délai de réalisation) toutes les tâches impor-

Il est important de se ménager des plages de temps libre pour gérer l'imprévu...

tantes de sa journée de travail. Au mieux, on peut également indiquer l'heure précise de démarrage de la tâche et lui assigner une durée impartie. On prendra alors soin de respecter les délais en n'hésitant pas à interrompre ou à différer son activité si elle dépasse la durée assignée en reprogrammant une nouvelle séquence de travail.

10. Programmer l'impondérable

Afin de ne pas subir la pression des événements imprévisibles de sa journée de travail, en particulier au sein d'un cabinet dentaire, qu'il s'agisse des demandes parfois inopportunes du patient ou des sollicitations intempestives du dentiste-manager, il convient de programmer deux séquences de 15 minutes dans la journée, en matinée et en milieu d'après-midi. Bien entendu, ces plages réservées à la gestion des impondérables ne peuvent être assignées qu'à une secrétaire dédiée et non pas à une assistante dentaire polyvalente qui aura bien du mal à les insérer dans son *planning*. ■

(2). Ou plus simplement via www.dentalsirh.com