



PARLER CLAIR AU CABINET DENTAIRE

Un protocole pratique pour rendre les demandes,
les consignes et les transmissions plus claires
au sein de l'équipe.

Moins d'implicite. Moins d'interprétation.
Plus de clarté pour agir.

Dites ce qui doit être compris

Au cabinet, une information peut être exacte tout en restant insuffisante pour permettre à l'autre d'agir. Une demande ou une consigne claire précise la situation, ce qui est attendu et, lorsque cela est nécessaire, le délai.

1 La situation

De quoi parlons-nous précisément ?

IMPRÉCIS

Il y a un problème avec le laboratoire.

PLUS CLAIR

Le laboratoire indique que la prothèse prévue demain ne sera livrée que jeudi.

2 L'action attendue

Que doit faire précisément l'interlocuteur ?

IMPRÉCIS

Il faudrait prévenir les patients.

PLUS CLAIR

Peux-tu appeler les deux patients concernés pour leur proposer un nouveau rendez-vous ?

3 Le délai

À quel moment l'action doit-elle être réalisée ?

IMPRÉCIS

Dès que tu peux.

PLUS CLAIR

Peux-tu les appeler avant midi afin que nous puissions réorganiser l'agenda de l'après-midi ?

4 La vérification

Avons-nous compris la même chose ?

IMPRÉCIS

C'est bon, tu as compris ?

PLUS CLAIR

Nous sommes d'accord : tu appelles les deux patients avant midi et tu me préviens si l'un ne peut pas être déplacé.

À votre tour : formulez une demande réellement exploitable

Une information n'est pas nécessairement une consigne : dire ce qui se passe ne suffit pas toujours à indiquer ce que l'on attend de l'autre.

Situation

Action attendue

Délai

Point à confirmer

Clarifiez avant d'interpréter

Quelques formulations courantes qui méritent parfois d'être précisées.

FORMULATION FLOUE

Tu ne m'as pas prévenue du changement d'horaire.

FORMULATION PLUS CLAIRE

Je n'avais pas eu l'information concernant le changement d'horaire. Par quel canal avait-elle été transmise ?

Pourquoi ? On vérifie d'abord la transmission avant de conclure à un oubli.

FORMULATION FLOUE

Fais-le dès que tu peux.

FORMULATION PLUS CLAIRE

J'en ai besoin avant 16 heures. Est-ce compatible avec ce que tu as déjà à faire ?

Pourquoi ? « Dès que possible » ne définit aucune priorité commune.

FORMULATION FLOUE

Il faut faire attention à l'agenda.

FORMULATION PLUS CLAIRE

Pour les rendez-vous de chirurgie, vérifions la durée prévue et la disponibilité de l'assistante avant de confirmer le créneau.

Pourquoi ? Une remarque générale devient une règle directement utilisable.

FORMULATION FLOUE

Je pensais que c'était toi qui devais t'en charger.

FORMULATION PLUS CLAIRE

Nous n'avions pas défini à qui revenait cette tâche. Qui s'en charge aujourd'hui et comment l'attribuons-nous à l'avenir ?

Pourquoi ? On clarifie la responsabilité plutôt que d'attribuer rétrospectivement une faute.

FORMULATION FLOUE

Le laboratoire a rappelé pour Mme Martin.

FORMULATION PLUS CLAIRE

Le laboratoire demande la validation de la teinte avant 15 heures pour maintenir la livraison de vendredi. Le praticien doit lui répondre.

Pourquoi ? Le message précise la demande, le délai et la personne concernée.

À vous : une formulation qui laisse place à l'interprétation

Formulation actuelle

Formulation plus précise

Parler clair ne signifie pas parler sèchement : la précision du message reste compatible avec le respect de l'interlocuteur, le bon moment et le bon canal.

Faites-en une règle d'équipe

Choisissez une situation récurrente dans laquelle une information trop vague, incomplète ou implicite oblige encore l'équipe à interpréter ce qui est attendu. Traitez une seule situation à la fois et réutilisez cette page pour les suivantes.

1 Choisissez la situation à clarifier

Modification d'agenda

Attribution d'une tâche

Demande à un collègue

Transmission clinique-secrétariat

Consigne donnée oralement

Priorité ou délai à préciser

Autre situation :

2 Repérez ce qui manque aujourd'hui

Dans cette situation, qu'est-ce qui n'est pas suffisamment clair ?

Exemples : l'action attendue, la personne qui doit agir, le délai, les personnes à prévenir ou le support à utiliser.

3 Définissez les informations à préciser

Répondez aux questions utiles pour cette situation. Laissez vide ce qui ne s'applique pas.

Que s'est-il passé ou qu'est-ce qui change ?

Quelle action doit être réalisée ?

Qui doit s'en charger ?

Pour quand ?

Qui doit être informé et, si nécessaire, où l'information doit-elle être notée ?

4 Transformez vos réponses en règle d'équipe

Assemblez les éléments utiles en une phrase simple, directement applicable par l'équipe.

STRUCTURE CONSEILLÉE

Lorsque [la situation se présente], [la personne désignée] réalise [l'action attendue] avant [le délai], puis l'information est transmise ou notée selon la règle prévue.

EXEMPLE : Lorsqu'un rendez-vous est déplacé, la personne qui effectue la modification l'enregistre immédiatement dans l'agenda et informe les professionnels concernés.

Votre règle d'équipe

Une seule phrase, suffisamment précise pour que chacun sache quoi faire sans avoir à interpréter.

Une situation = une règle. Réutilisez cette page pour chaque autre situation à clarifier.