



Augmenter sa rentabilité dans le respect de la déontologie

Dans un cabinet dentaire, la rentabilité n'est pas un objectif illégitime, elle est avant tout une condition de pérennité. Investir, recruter, former, renouveler les équipements, sécuriser les protocoles, absorber les charges fixes et maintenir un haut niveau d'exigence clinique : ces exigences ont un coût. Mais, pour un chirurgien-dentiste, la rentabilité n'a de sens que comme conséquence d'un exercice bien tenu.

Rodolphe Cochet, consultant-formateur et enseignant en management odontologique, explique : « *La rentabilité ne peut jamais devenir la finalité qui commande les indications, le rythme des soins ou la relation au patient.* »

LE CADRE DÉONTOLOGIQUE COMME PRINCIPE DE RÉGULATION

Le cadre est clair. Le code de déontologie rappelle que le chirurgien-dentiste exerce au service de l'individu et de la santé publique, dans le respect de la vie et de la personne humaine ; il ne peut aliéner son indépendance professionnelle ; sa profession ne doit pas être pratiquée comme un commerce.

Rodolphe Cochet précise que « *même la communication au public doit rester loyale, honnête, non comparative et ne pas inciter à un recours inutile à des actes. Autrement dit, la performance économique est légitime, mais la logique marchande pure ne l'est* »

Concilier rentabilité et déontologie suppose de piloter autrement. Les indicateurs utiles ne doivent pas mesurer seulement le chiffre d'affaires ou le taux d'acceptation des devis. Ils doivent intégrer des critères de qualité, de sécurité et de relation.



pas. La frontière n'est donc pas entre gestion et morale : elle est entre une gestion ordonnée au soin et une gestion ordonnée au chiffre. C'est précisément sur ce point que la plus grande prudence s'impose. Dans le domaine du soin, la rentabilité ne peut être pensée selon les mêmes logiques que dans des secteurs purement commerciaux au risque d'altérer la nature de la relation thérapeutique. »

LES FONDEMENTS

D'UNE RENTABILITÉ DURABLE

La vraie rentabilité d'un cabinet repose sur des leviers beaucoup plus solides :

- d'abord, la qualité clinique – des soins éclairés, conformes aux données acquises de la science, des indications mesurées, des actes limités à ce qui est nécessaire et des réinterventions réduites ;
- ensuite, la clarté de la relation thérapeutique – information délivrée au patient, consentement recherché dans tous les cas, explication préalable des frais, honoraires fixés avec tact et mesure ;
- enfin, l'organisation – agenda cohérent, protocoles fiables, parcours patient lisible, coordination d'équipe, suivi rigoureux des impayés et des plans de traitement.

« Un cabinet rentable n'est pas celui qui multiplie les actes de soin ; c'est celui qui évite les pertes de temps, les reprises, les tensions, les litiges et la défiance. La confiance est ici le principal actif économique, explique Rodolphe Cochet. Un patient bien informé, respecté dans sa décision, soigné avec constance et sans pression commerciale accepte mieux les plans de traitement utiles, honore davantage ses rendez-vous, recommande plus volontiers le cabinet et revient dans la durée. À l'inverse, toute stratégie de rentabilité

agressive produit des gains apparents et des coûts cachés : refus, reports, conflits, avis défavorables, plaintes ordinaires, difficultés de recrutement, fatigue des équipes. Ce qui semble "performant" à trois mois peut devenir destructeur à trois ans. »

PILOTER AUTREMENT LA PERFORMANCE

Concilier rentabilité et déontologie suppose donc de piloter autrement. Les indicateurs utiles ne doivent pas mesurer seulement le chiffre d'affaires ou le taux d'acceptation des devis. Ils doivent intégrer des critères de qualité, de sécurité et de relation : taux de rendez-vous honorés, délai d'accès aux soins, traçabilité de l'information donnée, qualité des devis et du recueil des consentements, nombre de reprises, réclamations des patients, incidents organisationnels, effort de formation continue de l'équipe. « Un indicateur est sain lorsqu'il améliore à la fois le service rendu, la sécurité juridique et l'équilibre économique », précise Rodolphe Cochet.

Former les équipes fait aussi partie du modèle économique. Un secrétariat qui sait expliquer sans survendre, une assistante formée aux protocoles, une traçabilité maîtrisée, une confidentialité effectivement respectée, une culture commune du service juste diminuent les erreurs, sécurisent l'exercice et fluidifient le fonctionnement.

« L'éthique n'est pas un frein à la rentabilité, souligne Rodolphe Cochet ; elle évite des coûts invisibles mais massifs, ceux de la désorganisation, de l'approximation et de la perte de crédibilité. La ligne de conduite est simple : gagner correctement sa vie, oui ; faire dériver la décision clinique sous l'emprise du chiffre, non.

SOUMETTRE UN CAS CLINIQUE



- Vous souhaitez publier un cas clinique dans **dentaire365** ?
- N'hésitez pas à nous transmettre vos thèmes et sujets de rapports de cas, nous vous enverrons nos recommandations aux auteurs et tous les détails pour une prochaine publication dans votre magazine.

Adressez votre proposition de cas clinique
à Jean-François Poileux, associé éditorial.
jeanfrancois.poileux@parresia.fr



dentaire365

Magazines • Digital • Réseaux sociaux
Vidéos • Événements

Éthique et déontologie : de quoi parle-t-on ?

La déontologie désigne l'ensemble des règles professionnelles opposables au chirurgien-dentiste. En France, elles sont intégrées au code de la santé publique et leur violation peut relever de la juridiction disciplinaire de l'Ordre. L'éthique a un champ plus large : elle interroge ce qu'il est juste de faire, même lorsque le texte ne dit pas tout.

Dans un cabinet dentaire, l'éthique n'est pas une option. Elle permet d'arbitrer les situations concrètes avec justesse : proposer un traitement parce qu'il est indiqué et non parce qu'il est rentable, informer sans orienter abusivement, respecter le refus du patient, préserver la confidentialité, fixer des honoraires compréhensibles et justifiables et organiser le cabinet sans sacrifier la qualité des soins.

La déontologie fixe le minimum obligatoire alors que l'éthique vise le juste exercice. L'une interdit de pratiquer la profession comme un commerce, l'autre conduit à se demander, au quotidien, si l'organisation du cabinet reste réellement ordonnée à l'intérêt du patient. C'est pourquoi, en pratique, une bonne gestion n'est pas l'ennemie de l'éthique : elle en est souvent la condition opérationnelle.

Au fond, l'éthique répond à une question simple : « Que dois-je faire dans cette situation pour rester un soignant digne de confiance ? » Dès qu'un mode de management rend cette question secondaire, au profit d'un objectif de production, le cabinet commence à perdre ce qui fonde sa valeur.



GETTY IMAGES - HISPANOLISTIC

En odontologie, la rentabilité durable naît moins de la pression que de la maîtrise : maîtrise du temps, des protocoles, des coûts, de la communication, de la formation et, surtout, maîtrise de soi. C'est cette discipline qui protège à la fois le praticien, l'équipe, le cabinet et la confiance du patient. »

Maëllie Vezien