

Exercer seul ou avec une assistante dentaire en Belgique: rentable ou pas ?

Nombre de praticiens en exercice individuel n'ont cessé de se plaindre du coût salarial global d'une assistante dentaire qualifiée et diplômée. A leur décharge, il faut aussi noter que certaines assistantes expérimentées profitent de la pénurie de personnel qualifié en faisant valoir des prétentions salariales parfois « impertinentes ». Dans les pays comme la France ou la Suisse (diplôme d'assistante dentaire obligatoire) qui proposent un contrat de formation aidé impliquant pour l'employeur des charges salariales bien moindres en recrutant une stagiaire, la question ne se pose pas et l'emploi d'une assistante s'impose à tout praticien. En Belgique, il n'y a malheureusement pas de statistiques RH officielles sur les effectifs des cabinets dentaires. Néanmoins, la profession s'accorde à dire que près de 60 % des praticiens belges exerceraient en solo. Que doit-on en penser ? | Rodolphe Cochet

L'assistante dentaire rapporte bien plus qu'elle ne coûte

Il n'est pas ici question de porter un préjugé ni de formuler un jugement à l'encontre des praticiens qui ont peut-être pris la décision de travailler seul en connaissance de cause, sans critère d'ordre économique ou pour des raisons personnelles. Pour les autres, et sans parler des praticiens exerçant une discipline à titre exclusif comme la chirurgie (implantologie, parodontologie) qui ne peuvent en aucune manière se dispenser des services d'une aide opératoire et instrumentiste, affirmons-le haut et fort : une assistante dentaire, plus qu'indispensable, est surtout le pivot de la rentabilité et des performances cliniques et administratives de l'omnipraticien. En termes de productivité et de rentabilité, on peut sans aucun doute (aucun praticien assisté ne nous contredira sur ce point) attester qu'avec une assistante dentaire travaillant idéalement sur 2 fauteuils à qui l'on délègue toutes les tâches dites 'improductives' (asepsie, décontamination, stérilisation, préparation des plateaux, logistique, encaissement, réception téléphonique et physique, gestion de l'agenda...), le chiffre d'affaires progresse de près de 70 % à 80 % et le bénéfice augmente selon les cas de 35 à plus de 40 %, comparativement à un omnipraticien exerçant en solo. Bien entendu, il s'agit ici de minima, les systèmes d'organisation en odontologie étant toujours perfectibles.

La question du cœur de métier du chirurgien-dentiste

En termes de management et d'organisation, il faut comprendre que l'odontologiste ne peut augmenter son efficacité pro-

ne font pas partie de son cœur de métier, ni de ses compétences exclusives. Un dentiste n'est ni un comptable, ni un juriste et encore moins un homme d'affaires comme tentent de nous le faire croire certaines petites officines de conseil spécialisées dans le développement organisationnel.

Management et organisation : des cours enfin obligatoires ?

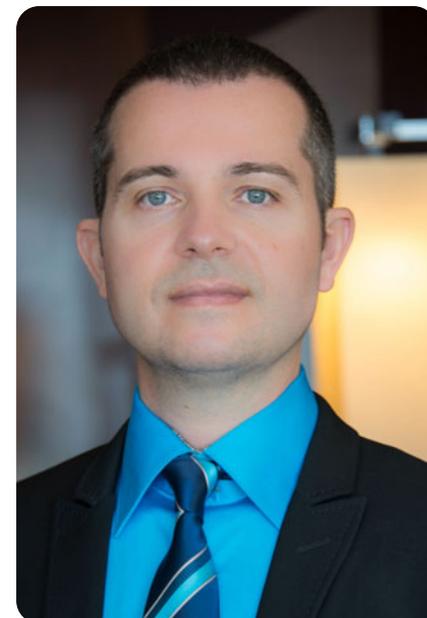
Il y a deux seuls moyens viables et pérennes qui favorisent l'optimisation des performances professionnelles de l'omnipraticien en exercice individuel : la formation dentaire continue (protocoles cliniques, données acquises des sciences odontologiques, techniques médicales) et le développement managérial. Or, le « management », bien qu'il soit lentement mais progressivement considéré comme une discipline fondamentale par quelques facultés de médecine dentaire bénéficiant d'une politique pédagogique moderne n'est à l'heure actuelle accessible que via des cabinets de conseil ou centres de formation (très) privés*.

Or, le management devrait faire partie intégrante du cursus de formation initiale de tous les chirurgiens-dentistes ainsi que des programmes de formation continue dispensés par nombre de fameuses sociétés scientifiques par ailleurs particulièrement actives en Belgique. Nombre de praticiens le réclament, sans compter les étudiants en fin de cycle universitaire qui ne comprennent parfois pas pourquoi ils doivent attendre la 5^{ème} ou 6^{ème}



▲ Assistante dentaire : un luxe en Belgique ?

fessionnelle qu'à la mesure de l'exécution exclusive des tâches dites productives dont il a l'entière et seule responsabilité : anamnèse, diagnostic, présentation du plan de traitement, soins. Toutes les autres tâches de travail (même la présentation du devis



▲ Rodolphe Cochet.
Demande d'audit : 0033 1 43 31 12 67

année d'études pour bénéficier d'une initiation en « stratégie d'organisation du cabinet dentaire ». La situation est d'ailleurs tellement grave d'un point de vue managérial que de moins en moins de futurs dentistes envisagent de s'installer en exercice individuel, certains décidant d'intégrer d'emblée des centres dentaires privés comme salariés, grossissant les rangs d'infrastructures de type « entrepreneurial » toujours situées dans les centres villes, là où la démographie professionnelle est déjà majoritaire. Derrière ce problème récurrent d'insuffisances professionnelles des praticiens en management, se profile un autre phénomène préoccupant : le développement des centres de santé dentaire « low cost » qui portent préjudice aux praticiens en exercice individuel qui n'ont de cesse de viser la qualité coûte que coûte, et le désengagement (découragement) croissant des jeunes dentistes dans la création d'un cabinet dentaire individuel (angoisse irrationnelle du cabinet sans patient, méconnaissance et peur des contraintes matérielles, sociales, fiscales et organisationnelles). Pourtant, seules quelques heures de cours fondamental en « stratégie d'organisation du cabinet dentaire » suffisent à redynamiser les étudiants en odontologie, en leur redonnant l'envie de monter leur propre cabinet, en particulier dans des zones géographiques à faible densité en professionnels des soins dentaires.

Le cœur du professionnalisme en odontologie : la question capitale de la délégation de tâches

Déléguer des tâches de travail à du personnel compétent ou à former n'est pas du tout une pratique aisée. Ces mesures sont d'ailleurs même considérées comme particulièrement fastidieuses par la majorité des praticiens-tuteurs. En effet, avant d'envisager de déléguer, il faut former sa recrue. Et quand on délègue, il faut ensuite apprendre à son assistante à gérer les priorités, puis il faut encore contrôler la réalisation des tâches de travail assignées. Il faut s'astreindre (c'est la notion de « démarche Qualité ») à optimiser les protocoles et procédures du cabinet. Le management appliqué à l'odontologie est effectivement un travail à part entière et finalement indissociable du métier de chirurgien-dentiste si l'on est soucieux de sa productivité et de sa rentabilité : qui ne l'est pas ? Les derniers rapports officiels de l'ADA et ADEE recommandent d'ailleurs aux responsables de l'enseignement odontologique d'initier les étudiants en chirurgie dentaire à la gestion RH (gestion d'équipe) dès les premières années d'études, afin de familiariser les futurs dentistes à la gouvernance d'un cabinet dentaire. Ces rapports semblent pour l'instant être tombés dans l'oreille de sourds. La finalité pédagogique principale du troisième cycle en odontologie devrait consister dans l'insertion à la vie professionnelle du futur odontologiste ainsi qu'à l'acquisition de clés et d'outils pour favoriser son autonomie intellectuelle et surtout décisionnelle. Comment peut-on encore envisager de livrer les étudiants à eux-mêmes à la sortie de leurs études après les avoir initiés en tout et pour tout à la seule pratique de la gestion comptable ou fiscale d'un cabinet dentaire ?

Des patients de plus en plus exigeants et avisés

Les patients sont de moins en moins dupes au sujet des standards de qualité en

termes d'organisation des cabinets dentaires. Ils savent très bien que le rôle de l'assistant(e) dentaire n'est pas limité à ses fonctions d'aide dentaire. Ils sont très conscients de la sécurité sanitaire que représente à leurs yeux la permanence d'une assistante au sein du cabinet. Plus encore, les patients le disent eux-mêmes : « rien que la présence à nos côtés de l'assistante en salle de soins nous rassure et favorise notre adhésion pleine et entière au plan de traitement ». Il y en a même désormais qui demandent en amont au cabinet avant de prendre un rendez-vous de première consultation si le praticien dispose des services d'une assistante dentaire, comme condition sine qua non de leur première visite. Certains patients vont même encore plus loin dans leur appréciation du personnel dentaire : « je préfère parler de mes problèmes d'argent à l'assistante plutôt qu'au praticien. Elle peut se mettre à mon niveau et comprendre. » La question de l'acceptation des plans de traitement et donc des devis est également l'une des préoccupations majeures des praticiens : il faut savoir à ce sujet que les cabinets qui délèguent la présentation d'un devis (conditions financières uniquement) à leur assistante (si du moins leur niveau de compétences administratives le permet) peuvent augmenter le taux d'acceptation jusqu'à hauteur de 30%. Dans ce cas, il est primordial d'intercaler un rendez-vous de type administratif (entente financière) avant de planifier le début du traitement. Ce rendez-vous est administré par l'assistante ou la secrétaire sans consultation du praticien. ♦

Ce sujet sera traité dans le cadre d'un prochain article.

** Cours obligatoire soumis à un examen dans plusieurs facultés de médecine dentaire en France et à l'étranger sous l'appellation 'management odontologique' - copyright et propriété intellectuelle de M. Rodolphe Cochet.*

Réservez vos places pour les prochains ateliers de leadership en odontologie à Bruxelles et à Liège

En 1 jour (durée de la formation : 6H), conduisez le changement de votre mode de management et d'organisation au cabinet dentaire.

Pour des raisons pédagogiques, chaque atelier est limité à 10 participants. Pré-réservez vos places rapidement : 6 ateliers seulement seront planifiés au premier semestre 2014.

Pour recevoir votre confirmation de pré-inscription (planning des dates, logistique), envoyez un email directement à M. Rodolphe Cochet, auteur et animateur des TP : info@rh-dentaire.com. ☎ 0033 1 43 31 12 67 (ligne directe).

www.rh-dentaire.com.