

Gérer les priorités au cabinet dentaire : les critères de l'urgence et de l'importance

Rodolphe Cochet

La gestion des priorités est au cœur de l'organisation et de la productivité d'un cabinet dentaire. Il est donc essentiel pour l'Office Manager comme pour l'assistant(e) dentaire de maîtriser les principes élémentaires d'une gestion efficace de son temps de travail.

Avant de planifier des activités dans son agenda ou sur son gestionnaire de tâches (task management) interactif **Dentalsirh.com™**, il faut établir ses priorités en les répartissant sur une échelle de valeurs qui permettra d'évaluer le travail à effectuer en fonction des deux paramètres suivants:
→ l'importance relative (IMPORTANT) et le temps disponible (URGENT).

Importance: Le facteur de l'importance permet d'apprécier la tâche à accomplir en fonction d'objectifs organisationnels.

Urgence: Le facteur de l'urgence permet de mesurer le temps disponible pour la réalisation de la tâche en fonction des échéances établies.

Les activités IMPORTANTES et URGENTES (échéances serrées, tâches pressantes confiées par le praticien en cours de journée ou parfois entre 2 patients) occupent trop souvent une grande partie du temps de travail disponible sur une seule journée. Bien qu'il faille y accorder une attention immédiate, il faut comprendre que ces activités finissent par devenir urgentes justement parce qu'on risque de les différer et de négliger de prendre les mesures nécessaires afin de programmer leur réalisation dans le cadre de sa journée de travail.

Les activités NON IMPORTANTES, MAIS URGENTES (téléphone) donnent souvent l'impression d'une surcharge de travail. Elles empêchent d'atteindre les résultats attendus.

Les activités IMPORTANTES, MAIS NON URGENTES (comme la rédaction des protocoles) donnent la possibilité de les planifier à moyen ou long terme, d'anticiper certaines difficultés et d'améliorer ses compétences. Elles permettent de concentrer son énergie sur des tâches qui donneront du sens à son travail.

Les activités NON IMPORTANTES et NON URGENTES doivent être réalisées par ordre de priorité (échéances) et nécessitent la mise en place d'une check-list, sinon, on risque de ne jamais les accomplir et d'être constamment relancé par son médecin-dentiste et manager.

Le tempo à respecter

- Prendre du temps en début de matinée pour planifier son travail.
- Respectez la règle 60-20-20 en se focalisant sur l'essentiel (60% pour les tâches planifiées, 20% pour les activités sans échéance et 20% pour les imprévus).
- Elaborer une check-list de tâches à accomplir de sorte que la secrétaire dentaire ou l'assistante dentaire puisse les énumérer à son médecin-dentiste et manager s'il la réclame et surtout aussi pour les mémoriser.
- Garder en tête ses propres priorités pour choisir les tâches à déléguer et à éliminer.

- Commencer par accomplir les tâches les moins attractives afin de bénéficier d'une tranquillité d'esprit et de pouvoir accomplir avec plaisir le reste de son travail.
- Regrouper tous les appels téléphoniques dans une même période de la journée. Réviser régulièrement son organisation à partir de sa check-list et faire le point à nouveau à la fin de la journée.
- Réserver toujours un moment dans la journée afin de faire les tâches de travail les plus rébarbatives (ex.: rappeler les patients pour la confirmation de leur RV).
- Lutter contre les interruptions qui empêchent sur l'accomplissement de ses tâches prioritaires. Ne jamais remettre ses tâches de travail à plus tard.
- Rechercher un équilibre personnel entre ses obligations et ses capacités de travail.
- Dans les cabinets de groupe, apprendre à déléguer à ses collègues sous la supervision et avec l'accord de son médecin-dentiste et manager.

Principes élémentaires de gestion du temps de travail au cabinet dentaire

Focalisez-vous sur l'essentiel	20% de nos activités exigent 80% de notre temps disponible (loi de Pareto).
Luttez contre les coupures	Tout travail interrompu est moins efficace et prend plus de temps à compléter que s'il est effectué en continu (loi des séquences homogènes du travail, de Carlson).
Evaluez le rapport investissement/rentabilité	Le temps investi dans un travail varie en fonction du temps disponible. Ainsi, plus on dispose de temps pour accomplir une activité, plus il est tentant de l'utiliser totalement (loi de la tendance à l'auto-inflation, de Parkinson).
Identifiez les tâches que vous valorisez	Le temps est bidimensionnel, mêlant le subjectif et l'objectif. Il est fonction soit de l'intérêt porté à l'activité exercée, soit de l'urgence ou de l'importance qu'on lui accorde (loi de la dimension subjective).
Utilisez votre temps de manière optimale	Ne jamais prendre cinq minutes pour décider de remettre à plus tard ce qui peut être fait immédiatement en moins de cinq minutes.