



RODOLPHE COCHET

Fondateur  
de Dental RC  
Coaching  
en organisation des  
cabinets dentaires  
Chargé de cours  
Paris Cité, Évry  
et UTT Troyes

# LES 12 CLÉS D'UNE DÉMARCHE QUALITÉ GAGNANTE

## au cabinet dentaire

La notion de démarche qualité appliquée à une structure de soins dentaires ne consiste pas uniquement à proposer aux patients le meilleur parcours diagnostique et thérapeutique possible. C'est aussi et surtout un mode de management qui doit s'appuyer sur une véritable culture d'entreprise et qui implique de facto de mobiliser tout son personnel autour d'un véritable projet de développement organisationnel durable. À partir des principes fondamentaux établis par William Edwards Deming & Philip B. Crosby, définissons les règles d'une véritable dynamique de progrès continu.

1 Tel un pilote de ligne, gardez toujours le cap en construisant un projet de cabinet et d'équipe durable tout en prenant soin d'améliorer de manière continue la qualité globale des services dus aux patients.

2 Définissez une véritable philosophie d'entreprise au sein de votre cabinet, c'est-à-dire, une politique de santé bucco-dentaire adaptée à la configuration de votre cabinet et de votre patientèle (critères économiques et sociaux à prendre en compte) et un mode de management aligné sur les profils comportementaux (soft skills) et techniques (hard skills) de vos assistants et collaborateurs.

3 Mettez fin au surcontrôle systématique de toutes les tâches de travail de vos assistants dentaires et secrétaires. En cas de dysfonctionnement ou de non-respect d'un protocole, plutôt que de faire une remarque à chaud improductive et démotivante, mettez à l'ordre du jour d'une prochaine réunion d'équipe les problèmes rencontrés et actualisez vos protocoles en fixant des règles claires et une échelle de sanctions adéquates si les erreurs venaient à se reproduire. Aussi, prenez soin de recenser quotidiennement tous les EI (événements indésirables) notamment grâce au module GEI de [dentalsirh.com](http://dentalsirh.com).

4 Ne perdez plus votre temps et n'en faites plus perdre à vos assistants dans la recherche d'un produit unique au meilleur prix pour faire des économies de bout de chandelle. Rien n'est plus coûteux que le temps de travail. Privilégiez la réduction du coût total, réduisez au maximum le nombre de fournisseurs, décrochez si possible un marché unique au moins pour les petites fournitures et réduisez la fréquence des commandes, notamment grâce à un tableau de bord de gestion des stocks.

5 Préoccupez-vous absolument du droit à la formation de vos équipes et du développement continu de leurs compétences techniques et relationnelles. Recherchez ensemble, qu'ils soient pris en charge ou non par vos OPCO EP, les modules de formation qui permettent de cibler la montée en compétences de chaque membre de l'équipe en fonction de vos impératifs organisationnels. Consultez notamment les revues médico-dentaires et le portail [dentalformation.com](http://dentalformation.com).

6 Exercez un véritable leadership. Si vous ne le détenez pas encore, il n'est pas trop tard pour apprendre à le déployer grâce notamment à un parcours de coaching managérial. Mettez fin à la dichotomie rétrograde qui consiste à osciller entre un mode de management directif et autoritaire quand ça ne va pas bien et plus démocratique, voire laxiste lorsque l'ambiance de travail est au beau fixe. Il existe entre autres plusieurs modes de management : persuasif, directif, participatif, délégatif. Sachez que vous devrez non seulement tous les maîtriser mais plus encore vous adapter au profil de chacun de vos coéquipiers ! C'est le secret de la réussite en gestion humaine.

7 Ne suscitez pas la crainte au sein de votre cabinet et ne mettez pas une barrière factice et superficielle entre vous et votre équipe : on doit donner sa confiance, toute sa confiance, même si le risque de trahison en milieu professionnel est toujours possible. Sinon, c'est que vous n'êtes pas vraiment fait pour travailler en équipe; dans ce cas, il faudra (ré)apprendre à faire confiance quitte à se faire un peu violence.

8 Mettez fin impérativement à toute organisation en silo, c'est-à-dire à tout système de gestion RH de type hiérarchique ou pyramidal, sauf peut-être s'il s'agit d'une entreprise de plus de 20 personnes, et encore, seulement si vous pâtissez d'un management délétère et toxique. En deçà de 20 personnes, il n'est pas conseillé de créer un poste de Manager en second (Office Manager, Coordinateur...) si le rôle principal consiste à combler les insuffisances professionnelles des praticiens en management qui pour certains rechignent à se former ou se faire coacher !

9 Décloisonnez les services, notamment entre le pôle clinique (assistants dentaires) et administratif (secrétaires) ; proposez à vos secrétaires de faire des vacations en immersion en salle de soins pour évaluer la charge de travail du personnel clinique et inversement pour vos assistants de soins, aidez-les comprendre la difficulté d'être toujours "au front" (accueil physique et téléphonique, réclamations...) en leur proposant également des séances d'observation en situation réelle de travail.

10 Supprimez absolument toute exhortation à produire plus et tout système de management par objectif quantitatif (MPO / DPO) ou par les chiffres. Arrêtez d'avoir les yeux rivés sur le chiffre d'affaires comme seul indicateur de la rentabilité de votre exercice professionnel. Faites le point une fois par trimestre avec votre comptable, c'est déjà bien assez.

11 Instaurez de manière permanente et irréversible une démarche d'amélioration continue. Cette démarche n'est opérationnelle que si vous avez rédigé les protocoles du cabinet, si vous instaurez régulièrement une réunion d'équipe avec un compte rendu dactylographié et si vous organisez les entretiens annuels d'évaluation. Intégrez votre équipe dans le processus décisionnel de votre cabinet en essayant autant que possible de parvenir à un consensus pour chaque objectif à atteindre.

12 Institez une journée « Zéro Défaut » dans l'année. Lors de cette journée, chacun doit être au Top de ses performances et exceller dans la réalisation de chacune de ses tâches. Elle servira d'exemple à toute l'équipe et chacun pourra s'y référer avec fierté. Et pourquoi ne pas en programmer d'autres !

**DENTAL RC - Coaching en organisation des cabinets dentaires**

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris - [www.dental-rc.com](http://www.dental-rc.com) - Tél. : 01 43 31 12 67  
[rodolphe.cochet@dental-rc.com](mailto:rodolphe.cochet@dental-rc.com)