



Rodolphe COCHET
Fondateur de Dental RC
Coaching en organisation
des cabinets dentaires

MIEUX DÉCIDER AU CABINET DENTAIRE GRÂCE AU CATWOE

La méthode CATWOE est un acronyme qui représente six éléments clés à prendre en compte lors de l'analyse d'un problème ou de la prise de décision dans un contexte organisationnel. Chaque lettre représente un aspect spécifique à examiner :

1 Customers (Clients) : identifiez qui sont les principaux bénéficiaires des prestations de votre cabinet dentaire. Cela inclut bien évidemment les patients, mais aussi les correspondants, ou d'autres parties prenantes telles que les fournisseurs de matériel dentaire. Vous devez donc comprendre leurs besoins et leurs attentes pour fournir un service de qualité qui vous assure de maintenir votre réputation professionnelle.

2 Actors (Acteurs) : qui sont les personnes ou les « groupes » qui jouent un rôle actif dans votre environnement professionnel ? Cela englobe les praticiens, les assistants dentaires, le personnel administratif, et d'autres membres de l'équipe, mais aussi tous les acteurs de proximité que vous côtoyez et qui ont un impact direct ou indirect sur la qualité de vos soins et de vos services (relationnels ou administratifs). Identifiez leurs responsabilités et leurs compétences.

3 Transformation : quels processus clés sont à l'oeuvre au sein de votre cabinet dentaire pour transformer les ressources matérielles (technologie, équipements...) et immatérielles (compétences, gestion du temps...) en prestations de santé ? Cela

⁽¹⁾ SMART est un acronyme utilisé pour qualifier les attributs d'un objectif donné. Un objectif SMART est un objectif spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporel. Ces objectifs doivent être clairs et facilement compréhensibles pour être le plus efficace possible.

inclut également les procédures cliniques et non cliniques, la gestion des rendez-vous, la gestion des stocks, etc.

4 Worldview (Vision du Monde) : comprenez la vision et les valeurs qui guident votre équipe dentaire. Interrogez-vous sur vos principes, votre politique de santé (santé publique), votre éthique médicale et professionnelle. Cela peut inclure d'autres éléments tels que la qualité globale des soins, l'efficacité opérationnelle de vos coéquipiers, la satisfaction des patients, ou la rentabilité le cas échéant.

5 Owners (Propriétaires) : qui sont les propriétaires du cabinet ou du centre dentaire ? Quels sont leurs attentes réelles et leurs objectifs ? Ces attentes ont-elles été formulées explicitement auprès de l'équipe dentaire et les objectifs ont-ils bien été assignés individuellement et collectivement conformément à la technique SMART ? On peut également inclure les partenaires (financiers ou institutionnels) le cas échéant.

6 Environmental Constraints (Contraintes Environnementales) : identifiez les contraintes ou les facteurs externes qui peuvent influencer directement ou indirectement sur la qualité globale des services de votre cabinet dentaire, tels que les réglementations, la concurrence ou les tendances du marché.

APPLICATION DE LA MÉTHODE CATWOE AU CABINET DENTAIRE

Maintenant que vous avez une compréhension de base de la méthode CATWOE, examinons comment vous pouvez l'appliquer pour prendre de meilleures décisions en matière de gestion et d'organisation au sein de votre cabinet dentaire :

1 Identifiez les « clients » (patients) et leurs besoins : commencez par comprendre qui sont réellement vos patients et ce qu'ils attendent de vos services. Réalisez des enquêtes de satisfaction et des retours d'information pour vous assurer que vous répondez à leurs besoins de manière efficace et efficiente.

2 Évaluez les acteurs et leurs rôles : examinez les compétences et les responsabilités de chaque membre de l'équipe dentaire. Assurez-vous que les

tâches sont réparties de manière appropriée et que chaque personnel a les capacités requises et la motivation suffisante pour contribuer au succès global du cabinet.

3 Optimisez les processus de transformation : analysez les procédures cliniques et non cliniques (administratives, logistiques, relationnelles...) pour identifier les sources potentielles d'inefficacité et de contre-productivité. Cherchez notamment des moyens d'automatiser sinon de rationaliser les tâches répétitives et récurrentes et d'améliorer par exemple la productivité.

4 Clarifier votre vision et vos valeurs : définissez clairement la vision de votre cabinet dentaire et les valeurs qui le guident, notamment en termes de santé publique et d'éthique. Communiquez ces éléments à toute l'équipe pour assurer une compréhension commune et un engagement envers ces principes.

5 Comprendre les attentes des gérants : si votre cabinet dentaire a des gérants peu présents ou détachés (centres dentaires : DRH, DA, DAF...), assurez-vous de bien connaître leurs attentes en matière de « rentabilité », si c'est un sujet qui vous préoccupe. Établissez des indicateurs de performance clairs (sans pour autant qu'ils soient d'ordre quantitatif ou comptable) pour mesurer le succès de vos équipes.

6 Gérer les contraintes environnementales : tenez-vous absolument au courant des réglementations et des tendances du marché (veille) qui pourraient affecter tout ou partie de vos pratiques cliniques et non cliniques. Adaptez-vous en conséquence pour rester au Top !

En appliquant la méthode CATWOE de manière systématique, les gérants du cabinet ou du centre dentaire pourront prendre des décisions plus éclairées et rationnelles en matière de gestion, d'organisation ou de communication. Cela vous aidera à maximiser l'efficacité opérationnelle de l'équipe et à maintenir la satisfaction des patients à un haut niveau tout en atteignant les objectifs assignés individuellement et collectivement. En fin de compte, l'utilisation de cette méthodologie vous aidera soit à (re)construire un véritable projet de cabinet ou bien à maintenir votre réputation professionnelle.