

MIEUX S'ORGANISER au cabinet dentaire ET RÉUSSIR GRÂCE À LA MÉTHODE GTD



RODOLPHE COCHET

Fondateur de Dental RC

Dans son Best-Seller « Getting Things Done¹ », David Allen nous propose une méthode simple mais ultra efficace afin d'aider les équipes à mieux gérer leurs priorités et à mieux s'organiser. Cette méthode fonctionne à merveille si on la suit scrupuleusement. Si vous n'êtes pas prêt à changer vos habitudes de travail ni à conduire le changement de votre organisation, mieux vaut passer votre chemin !

LA MÉTHODE EN 5 POINTS²



CAPTURE

01 **CAPTURE**

COLLECT WHAT HAS YOUR ATTENTION



CLARIFY

02 **CLARIFY**

PROCESS WHAT IT MEANS



ORGANIZE

03 **ORGANIZE**

PUT IT WHERE IT BELONGS



REFLECT

04 **REFLECT**

REVIEW FREQUENTLY



ENGAGE

05 **ENGAGE**

SIMPLY DO

Dans un premier temps, il faut envisager de capturer ou de collecter l'information, puis vient le temps de la clarification ou du traitement, ensuite on s'organise, on passe en revue puis vient le moment d'entrer en action.

COMMENT TRAVAILLER PLUS EFFICACEMENT ?

A. COLLECTER LES DONNEES

L'objectif prioritaire est en somme de vider sa tête et son bureau de tout ce qu'il y a à faire ou qui est en suspens. Commencez donc par regrouper et collecter toutes vos notes, tous vos post-it, tous vos fichiers informatiques qui impliquent une tâche à réaliser. Il faut éviter absolument de perdre en capacité de concentration et en productivité en risquant de se laisser perturber intellectuellement et visuellement. Tout ce qui traîne sur notre bureau, notre PC, notre smartphone et dans notre tête nous empêchent d'être efficaces. Le but principal de l'activité de collecte est à terme de réduire de manière drastique les lieux de stockage des informations. Dans les cabinets dentaires tout particulièrement, les logiciels dentaires permettent de gérer et d'organiser les informations des patients, **mais certainement pas d'organiser les tâches de travail des assistantes et des Managers.**

B. TRAITER LES INFORMATIONS

Lorsque nous avons tout regroupé en un seul et même lieu, réel ou virtuel (quitte à tout scanner), la question est de savoir ce que nous devons en faire, ce qui implique une action. Ce

¹ Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity Penguin Putnam, 2001

² <https://gettingthingsdone.com/five-steps/>

qui n'implique pas une action, je le jette ou je décide de l'archiver dans un dossier "à faire plus tard". Dans ce cas, soit je jette ce document ou ce fichier, soit je l'archive. Dans le cas contraire, j'ai donc une action à réaliser : si cela me prend moins de 2 minutes, je le fais immédiatement, sinon, je délègue ou bien je diffère la réalisation de la tâche. Enfin, si l'action implique de devoir gérer une ou plusieurs tâches ou sous-tâches, il faudra envisager de les classer selon les critères de l'urgence et de l'importance **en utilisant la fameuse matrice d'Eisenhower**³ ou en utilisant plus simplement les 4 critères automatiques de création/assignation d'une tâche sur son Task Manager (<https://www.dentalsirh.com>).

C. S'ORGANISER

Si la tâche nécessite de réaliser une action

- Si l'accomplissement de la tâche doit prendre moins de 2 minutes, il est impératif de la réaliser immédiatement. Il n'y a dès lors aucune organisation spécifique à décrire et il convient de procéder comme d'habitude.
- Si cette tâche peut faire l'objet d'une délégation qui soulage le personnel le plus sollicité en cours de journée et ayant moins de souplesse organisationnelle, il suffit de briefier son collègue avec l'accord préalable du praticien ou du gérant. Dans un cas comme celui-ci, l'utilisation de son Task Manager est un impératif (on assigne la tâche aux 2 co-responsables : le Manager et la personne concernée).
- Si la tâche de travail peut être reportée, il y a 2 façons de mieux s'organiser : noter une échéance de réalisation sur son dentalsirh et la réaliser lorsque la tâche se présente à la date du jour. Les tâches assignées à une équipe dentaire lors des réunions d'équipe sont trop souvent consignées sans délai ou déléguées à un ou plusieurs responsables sans échéance précise. La mention d'une date limite est nécessaire et permet surtout d'éviter la procrastination (**toujours remettre au lendemain ce que l'on a à faire**).
- Si cette tâche est plutôt assimilable à un projet et qu'il convient d'exécuter plusieurs étapes pour l'accomplir (par exemple, la refonte totale ou partielle d'un agenda dentaire en omnipratique ou en orthodontie), il faudra planifier ce projet et le morceler en plusieurs micro-tâches avec des échéances toutes aussi précises dans le dentalsirh du cabinet.

Si aucune action n'est directement associée à la tâche

- Dans la plupart des cas, jeter est ce qu'il faut savoir faire pour ne pas encombrer son espace de travail de choses inutiles. Tout personnel (assistante dentaire polyvalente ou secrétaire) qui a la responsabilité d'une bonne organisation doit savoir spontanément supprimer ce qui n'a fondamentalement aucune utilité directe. Par exemple, tous les post-it parfois collés sur les écrans des PC en permanence et qui débordent parfois sur les bornes d'accueil des cabinets dentaires doivent être jetés.
- S'il s'agit d'un document officiel et qui a son utilité (factures à régler, par exemple), il est important de le conserver. Mais il doit être classé avec des documents comparables pour être

ensuite facilement identifié et retrouvé. Un archivage électronique est dans ce cas la meilleure solution, car il permet de gagner de la place, de retrouver le document facilement et d'éviter sa détérioration.

- La tâche peut aussi être mise en suspens. Rien n'est à faire dans l'immédiat, il n'est donc pas nécessaire d'avoir un document constamment sous les yeux. C'est le cas, par exemple, pour tout échéancier de paiement.

D. EXAMINER

Parfois, certaines tâches auront à peine été entamées, terminées sinon modifiées. Il est donc capital d'effectuer des ajustements. Il est donc souhaitable de faire un point hebdomadaire avec son Manager et de provisionner ce temps sur l'agenda du cabinet. Pourquoi ne pas réaliser ce briefing le vendredi soir pour partir en week-end sereinement ou bien la veille d'un jour de repos. **Choisissez le jour que vous préférez afin d'optimiser votre efficacité et votre productivité.**

E. AGIR

Cela peut paraître étonnant, mais les assistant(e)s ou secrétaires ne sont pas toujours débordé(e)s par manque d'organisation, mais aussi par inertie et manque d'action ! Pour agir, il faut aussi un 'moteur' ou un levier de motivation qui prend son ancrage dans 4 paramètres qui conditionnent le succès de la mission :

- **Le contexte** : encore plus en dentisterie qu'ailleurs, les tâches dépendent d'aléas organisationnels générés par les patients (retards, RV décalés, reportés ou annulés).
- **La disponibilité** : certaines priorités seront directement définies par le praticien ou le Manager, mais il n'est pas toujours disponible.
- **L'énergie** : Ne vaudrait-il pas mieux éviter de réaliser une tâche ou d'entamer un projet d'envergure (comme la rédaction des protocoles) un jour où le moral de l'équipe est en berne ?
- **Les priorités** : quelle est l'action la plus bénéfique et la plus profitable à l'instant T pour l'équipe et mon Manager ?

CONCLUSION

La méthode « GTD » de David Allen a largement fait ses preuves dans toutes les petites, moyennes ou grandes Entreprises. Il est important de suivre scrupuleusement ces règles dans tous les postes du cabinet dentaire où le temps fait cruellement défaut : assistante dentaire polyvalente, secrétaire technique (surtout dans les cabinets d'orthodontie et les centres dentaires) ou Office Manager.

DENTAL RC

Coaching en management et organisation des cabinets dentaires depuis 1999

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris

www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com

³ « Gérer les priorités au cabinet dentaire », par Rodolphe Cochet, Swiss Dental Journal SSO VOL. 125 2015.