

PAROLES D'EXPERTS

RODOLPHE COCHET L'interview TV

Transcription de l'émission

Diffusée
sur

**LA
TRIBUNE**
partenaires



Paroles d'Experts : Bonjour et bienvenue dans ce nouveau numéro Paroles d'Experts, consacré aujourd'hui au management et coaching des structures de soins dentaires. Il y en aurait grandement besoin si l'on se fie au dernier rapport de l'Observatoire des Métiers des Professions Libérales. L'un des spécialistes, expert du secteur, a accepté de répondre à nos questions sur le sujet : **Rodolphe Cochet**, fondateur de **Rodolphe Cochet Conseil** et des grands portails Web de l'emploi, de la formation et du management dédiés à la branche dentaire. Bonjour.

RODOLPHE COCHET : Bonjour.

L.L : Quels sont les grands enjeux aujourd'hui ?

R.C : L'enjeu est celui de la professionnalisation de la fonction management en dentisterie à laquelle je m'attelle déjà depuis de nombreuses années, en partenariat avec les Universités, les sociétés savantes et la presse médicale. Selon l'Observatoire des Métiers des Professions Libérales, il faut savoir qu'il y a à peu près, dans le secteur de la santé, **300 000 employés**

“ La rémunération du chirurgien-dentiste n'est pas toujours à la hauteur de la qualité ni de la quantité du travail fourni ”

équivalent temps plein et **45 000** pour le secteur dentaire, ce qui n'est pas rien, et ce qui montre que les chirurgiens-dentistes ont un rôle majeur à jouer dans le cadre du marché de l'emploi, et tout particulièrement en ce qui concerne l'insertion professionnelle, puisque les chirurgiens-dentistes sont les acteurs majeurs de la professionnalisation, s'agissant par exemple du recrutement des assistantes dentaires. Raison aussi pour laquelle j'ai créé le premier **Jobboard** dédié à l'emploi dentaire : www.dentalemploi.com. Il faut savoir que dans le secteur de la dentisterie, il n'existait jusqu'alors que des sites de petites annonces.

absolument pas enseigné, comme tout ce qui touche de près ou de loin aux responsabilités de délégation des praticiens. Ils se retrouvent donc particulièrement démunis lorsqu'ils doivent recruter du personnel. Ils n'ont de ce point de vue aucune règle ni aucun principe de management sur lesquels ils peuvent se reposer. Il faut faire comprendre aux soignants que le cabinet dentaire fonctionne également à l'instar d'une

entreprise sauf, bien entendu, s'agissant du code de déontologie auquel ils sont soumis et s'agissant du Marketing qui est strictement interdit. C'est justement dans le cadre du développement de leurs compétences transversales en management que j'interviens comme coach et consultant.

L.L : Assez surprenant, en préparant ce sujet, on apprend que selon l'OMS, le métier de dentiste est le métier le plus sujet au burn-out, juste après celui de gendarme. Comment vous l'expliquez, comment vous l'interprétez ?

pliquez, comment vous l'interprétez ?

R.C : Oui, déjà il faut savoir d'après l'Observatoire national de la santé des chirurgiens-dentistes que **48% des chirurgiens-dentistes** sont concernés par le burn-out. Plus particulièrement, **21%** d'entre eux sont dans l'antichambre, **17%** probablement en état avéré et **10%** en état de détresse. C'est effectivement un véritable problème de santé publique.

L.L : Vous avez évoqué l'assistante dentaire. **30% des praticiens** n'arrivent pas à s'offrir une assistante dentaire. Comment vous expliquez que ces praticiens n'arrivent pas à s'offrir ce type de service ?

R.C : Oui, c'est un vrai problème de déformation universitaire. Il faut savoir que dans les UFR d'Odontologie, ce qu'on appelle communément en dentisterie « le travail à quatre mains », n'est





L.L : La cause principale que vous pointez du doigt serait le problème de personnel. Donc, finalement le cœur du problème selon vous serait un défaut de compétences ?

R.C : Oui, un défaut de compétences, en management. Selon plusieurs rapports de thèses, il y a différents facteurs qui entrent en jeu dans l'émergence du burn-out chez les praticiens. Des facteurs tout d'abord intrinsèques qui sont liés à la relation praticien/patient. Des facteurs tels que la peur des soins dentaires : la bouche est un endroit intime qui génère des tensions ; ce stress se répercute sur le praticien et sur

rares professions de santé où le praticien, lorsqu'il débute son activité, doit quasiment **s'endetter à hauteur de 200 000 euros** pour commencer son activité. La charge de travail est énorme, puisque certains praticiens travaillent quasiment 7 jours sur 7. Également, la rémunération du praticien n'est pas toujours à la hauteur de la qualité ni de la quantité du travail fourni ; cette rémunération qui, il faut le savoir, ne représente que **30 à 35%** de leurs honoraires perçus.

L.L : On ne va pas spécialement s'entendre puisque vous dénoncez un battage médiatique qui déshonore la profession. À quel niveau ?

R.C : Les médias parlent toujours des chirurgiens-dentistes en des termes dépréciatifs. On les a vus vanter, puis finalement fustiger ce qu'on appelle les « **centres dentaires low cost** » qui ont récemment défrayé la chronique en dentisterie. Il faut savoir que ces centres dentaires low cost sont un outrage fait à la profession de chirurgien-dentiste, mais aussi à la santé publique. Ce battage médiatique est particulièrement injuste au regard des points que nous avons évoqués, s'agissant du burn-out effectivement des praticiens. Ce manque de considération des médias et ces fausses informations répandues auprès du grand public conduisent



“ *Les centres dentaires low cost sont un outrage fait à la profession de chirurgien-dentiste, mais aussi à la santé publique* ”

l'équipe dentaire. Il y a aussi la question du manque de reconnaissance des patients à l'égard du praticien qui leur pose de véritables problèmes et qui contribue aussi à leur épuisement professionnel. Il faut savoir que le refus d'accepter les préconisations thérapeutiques contribue aussi à distendre en quelque sorte les liens entre le praticien et le patient. Mais les facteurs déclenchants sont des facteurs extrinsèques, c'est-à-dire liés aux contraintes matérielles du praticien, des contraintes médicales, fiscales, sociales, administratives, économiques... Ces contraintes pèsent lourd effectivement sur leur activité.

Il y a aussi un autre facteur très important : le métier de chirurgien-dentiste est l'une des

“ Il manque au praticien de l'accompagnement, du soutien, de la formation et principalement des outils et des méthodes pour endosser la panoplie du Manager ”



également à augmenter le niveau d'épuisement professionnel des chirurgiens-dentistes et de leur équipe. Pire, ces contre-vérités génèrent chez les patients un comportement particulièrement nuisible à leur santé également puisqu'il leur arrive de mettre en doute le diagnostic du chirurgien-dentiste et, parfois aussi, de s'opposer à ses préconisations thérapeutiques.

L.L : Vous pointez du doigt un manque criant de formation continue. Qu'est-ce qui manque finalement à ces praticiens pour pallier ce manque de formation continue ?

R.C : Il leur manque surtout de l'accompagnement, du soutien, de la formation et principalement des outils et des méthodes pour endosser la panoplie de l'employeur et du manager. Beaucoup d'entre eux naviguent à vue, ne fonctionnent que par rapport à leur intuition, de manière très empirique. Certains prennent des conseils auprès de confrères qui ne sont pas nécessairement mieux organisés, et ça, c'est effectivement un vrai problème.

L.L : Le Management n'est pas encore reconnu par les instances universitaires en Odontologie. Est-ce que vous pouvez nous en dire plus, nous en parler ?

R.C : Il est reconnu quand même par quelques UFR d'Odontologie, puisque j'y enseigne déjà le Management comme cours obligatoire en formation initiale.

“ Il y a un problème de culture entrepreneuriale de la part de certaines UFR d'Odontologie qui assimilent à grand tort le Management à du Marketing ”

L.L : Vous êtes le fondateur de Rodolphe Cochet Conseil. Quel est votre domaine d'expertise ?

R.C : Mes domaines d'expertise se concentrent essentiellement sur la formation et le coaching des équipes dentaires en management, gestion humaine, organisation et communication. Au-delà de mes prestations de conseil et coaching en management, j'enseigne dans plusieurs Universités le Management Odon-



tologique, j'interviens comme conférencier auprès de nombre de sociétés savantes, et également, j'ai conçu et j'administre les grands portails Web du monde dentaire dédiés à l'emploi, à la formation et au management.

L.L : Quels sont vos projets à moyen et long terme ?

R.C : Pour le long terme, ce que j'apprécierais, c'est que mes enseignements soient dispensés comme cours obligatoires dans la plupart des UFR d'Odontologie. Pour les projets à court terme, nous avons lancé une plateforme de marketing digital et transactionnel « www.dentalcllic.fr » pour les professionnels de la branche dentaire (il s'agit uniquement de business to business). Nous allons mettre à disposition des équipes dentaires des outils d'évaluation psychotechnique « www.rh-dentaire.com » qui leur permettront d'adopter une démarche scientifique dans le

cadre de l'exercice de leur mode de management, mais aussi dans le cadre de l'évaluation des leviers de motivation du personnel dentaire. Nous allons aussi déployer auprès de tous les acteurs de la branche dentaire, et pas uniquement nos clients en accompagnement managérial, un logiciel hébergé, « www.dentalsirh.com », qui permettra de déployer au sein des structures médico-dentaires un espace de travail collaboratif et interactif.

L.L : Merci infiniment pour votre expertise. Merci à vous de nous avoir suivis. On se retrouve bientôt pour un prochain numéro de Paroles d'Experts.

*Journaliste
Linda Labidi*



CONTACT

Rodolphe Cochet Conseil
7 rue Nicolas Houel
75005 Paris
info@rh-dentaire.com
Tél. : 01 43 31 12 67

www.rh-dentaire.com

www.dentalemploi.com

www.dentalformation.com

www.dentalsirh.com

www.dentalcllic.fr