



Comment le patient choisit son dentiste : raison et sentiments



Rodolphe COCHET
Coaching et
accompagnement
des équipes dentaires
en management,
marketing RH,
communication
et organisation.

Croyez-vous que le patient soit apte à évaluer le niveau de compétences techniques de son dentiste ? Interrogées lors de séminaires en organisation, la quasi-totalité des équipes dentaires répondent que le patient n'a bien entendu pas les connaissances élémentaires suffisantes afin de mesurer objectivement la capacité de soins de son dentiste.

Ce sont en définitive les compétences comportementales et relationnelles de l'équipe dentaire qui l'emportent dans l'élection de son dentiste traitant. Le management n'est plus seulement une compétence facultative du dentiste, elle est dès lors l'une des conditions nécessaires de la réussite de son exercice professionnel.

1. L'hygiène et la sécurité sanitaire

Sans l'ombre d'un doute, le respect des conditions élémentaires d'hygiène et d'asepsie forme l'un des critères fondamentaux et radicaux de jugement du patient. Sa sentence est sans appel. Sa première impression sera également toujours la dernière lorsqu'il s'agit de sa sécurité sanitaire. Tout le cabinet, dans les moindres détails, de la bonne tenue et de la posture des membres de l'équipe jusqu'à l'entretien des parties communes du cabinet, rien n'échappe à aucun de ses sens. En première ligne, c'est donc ici l'assistante dentaire qui joue l'un des rôles les plus importants au regard du patient. L'assistante prise en défaut, c'est l'image du cabinet et

la notoriété du praticien qui sont irrémédiablement ternies. Il faut jouer la transparence totale avec son patient et ne jamais hésiter à proposer au patient une visite initiale de l'infrastructure (salles de soin, stérilisation...).

2. Le critère esthétique et fonctionnel

Lorsqu'il s'agit de la mise en exergue de compétences en dentisterie esthétique ou en orthodontie, le patient aurait la capacité d'évaluer la Qualité du résultat de manière empirique. Aussi, le recouvrement de fonctions élémentaires telles que la mastication, la respiration, la déglutition ou la posture sont des critères importants d'appréciation des compétences exclusives de son praticien. La beauté du résultat et le confort fonctionnels sont tout autant des motifs de reconnaissance par le patient des capacités de soins de son dentiste ou orthodontiste. Ces deux critères de jugement ne suffisent cependant pas à recenser la multiplicité des compétences techniques et intellectuelles du praticien à l'œuvre de la prise en charge initiale de son patient jusqu'à la fin de son traitement. Les motivations du patient

dans le choix déterminant de son dentiste sont en fait pour la plupart des considérations d'ordre comportemental ou relationnel, parfois aussi du simple ressort de l'affect.

3. Le duo dentiste & assistante

On n'imagine pas à quel point le binôme standard et désormais normatif formé par le dentiste et son assistante de soins devient pour le patient l'élément essentiel de l'appréciation des modalités de management et d'organisation du cabinet. Le dentiste et son assistante ne doivent négliger aucune règle de bienséance ou de respect absolu du patient. Donnons quelques exemples courants qui paraîtront anodins à l'équipe dentaire : le vouvoiement (bannir le tutoiement), haussement de ton du praticien envers son assistante, prise de ligne téléphonique en cours de soin, non-permanence de l'assistante au fauteuil... sont pour le patient des vices de forme parfois rédhibitoires lorsqu'il s'agit, en définitive, de donner son assentiment à un plan de traitement global. Pour comprendre cette situation, il convient tout simplement de se mettre à la place de ce même patient, qui, fort probablement lui aussi, travaille sous le joug d'une direction, en tant qu'employé. S'il s'avérait que ce même patient fût chef d'entreprise, le jugement n'en serait que plus radical. Ce même patient, sans jamais vous le dire sinon en aparté à votre secrétaire, mettra dans la balance de sa décision tous ces petits détails affectifs et émotionnels qui pourraient vous sembler insignifiants. De ce point de vue, la politique de communication interne d'un cabinet dentaire n'est pas une mince affaire.

4. L'accueil physique et téléphonique, la prise en charge relationnelle

Ne comptez pas satisfaire les exigences de votre patient si vous n'avez pas formalisé, rédigé puis publié les protocoles de gestion administrative de votre cabinet. Assortis de nombreux scripts (selon le niveau de compétences linguistiques et intellectuelles de vos employés) qui ne doivent à aucun moment permettre à la secrétaire ou à l'assistante dentaire polyvalente une quelconque et malheureuse prise d'initiatives, vos procédures d'accueil téléphonique, tout particulièrement, doivent être irréprochables et normées (gestion de l'agenda, gestion des urgences, entente financière...). Autant, la standardisation absolue des protocoles cliniques semble être une aberration pour nombre de chirurgiens-dentistes dont les méthodes de travail sont disparates d'un cabinet à l'autre, autant le traitement administratif d'un patient ne doit pouvoir, sous aucun prétexte, au sein d'une même entité, être pris en défaut. De la prise initiale de rendez-vous jusqu'à la présentation du devis, les approximations, les raccourcis, les incertitudes, hésitations et les incohérences doivent être proscrits. La démarche d'amélioration continue (Qualité Totale) du cabinet dentaire prend ici tout son sens si l'on veut bien se mettre dans la peau de son patient.

5. L'odontophobie

Près de 80 % des patients en dentisterie présentent des signes d'odontophobie. De la bélérophobie à l'hématophobie, en passant par des sentiments confus de peur de l'arnaque² et de défiance, sans parler des appréhensions plus que justifiées au regard de l'éventualité d'une douleur pré, per ou post-opératoire, le patient a toutes les raisons de ne pas consulter son dentiste. De nombreux moyens pédagogiques sont mis à disposition des praticiens (cours, séminaires, audit, coaching) au sein des cabinets de conseil en management et en organisation de cabinets dentaires³. S'agissant de la visite initiale du patient au cabinet, la présentation à son patient d'un questionnaire médico-dentaire amélioré tel qu'il est exposé dans le fameux ouvrage du Docteur Alain Amzalag⁴ compte parmi les outils de prédiagnostic relationnel précieux du dentiste-Manager.

6. Le rapport du dentiste à l'argent : le coût des soins dentaires

Quoi qu'on en dise, ce n'est pas tant le montant des honoraires du praticien qui détermine la décision finale du patient de consentir à l'acceptation de son devis, mais la manière dont son traitement sera argumenté par tous les acteurs du cabinet dentaire, tant sur le fond que sur la forme, c'est-à-dire de l'organisation des rendez-vous (nombre de RV, durée des actes) jusqu'au traitement de son dossier administratif en amont et en aval. Certains patients refusent parfois de subir l'épreuve psychologique du contenu détaillé de l'acte de soin. Le degré de technicité et la qualité intrinsèque du discours argumenté du praticien ne sont pas explicitement visés ; par contre, la capacité de l'équipe dentaire (moyens, solutions) à proposer au patient un parcours de soins normé compatible avec son organisation personnelle ainsi qu'avec, non pas son niveau général de revenus, mais précisément sa capacité de financement de ses soins bucco-dentaires, est ici déterminante.

7. Management et communication : des compétences fondamentales

Au cœur même de l'acte décisionnel du patient qui le conduit à consentir à l'acceptation de son plan de traitement, entrent en scène les compétences transversales et les performances de l'équipe du cabinet en management, communication et organisation. Ces compétences qui pouvaient paraître accessoires dans le cadre d'un exercice traditionnel font désormais partie non seulement des critères essentiels d'évaluation du patient de plus en plus exigeant et de moins en moins conciliant, mais plus encore des conditions nécessaires de la réussite de l'exercice de l'odontologiste contemporain. ●

AUTEUR

Rodolphe Cochet

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris - Tél. : 01 43 31 12 67

E-mail : info@rh-dentaire.com (demande audit)

Conseil en management et organisation des cabinets dentaires :

www.rh-dentaire.com

¹ Ces résultats rejoignent également ceux d'un récent sondage d'Opinion Way. • ² Inconscient collectif : « menteur comme un arracheur de dents », campagnes télévisuelles de médiatisation délétère de la profession... • ³ Voir la liste des exposants ADF officiels en organisation. •

⁴ A. Amzalag, Codes de la relation dentiste patient, Ed Masson.