

Toute la vérité sur le management

Rodolphe Cochet

Il est temps de redonner ses lettres de noblesse au terme « Management » ainsi qu'à ses bonnes pratiques en odontologie. Galvaudé par certains prestataires de services, assimilé plus ou moins directement à la vision entrepreneuriale et commerciale du concept anglo-saxon, la grande majorité des chirurgiens-dentistes l'ont donc tout simplement et à juste titre censuré, car il s'avérait en l'état totalement incompatible avec l'exercice régulier des soins dentaires.



Pourtant, il suffit de rétablir La Vérité, pour comprendre à quel point Management et Dentisterie ne peuvent faire que « Bon Ménage »!

Chirurgie dentaire et Management : la sémantique de la « main »

Le terme « Management » n'est pas un anglicisme. C'est un terme bien français, du moins franco-italien. Contrairement aux idées reçues, le mot Management et son incarnation « le manager », ne sont pas anglo-saxons, mais proviennent de l'italien *maneggiare* (manier), issu de la racine latine *manus* signifiant main. Ainsi, d'après l'étymologie, le manager n'est pas une sorte

de super gestionnaire rivé sur son taux horaire de travail, dépendant d'un système productiviste et mercantile, mais: une personne qui mène les gens et choses « à sa main », c'est-à-dire avec aisance, et sans effort apparent.

Le verbe manager a également été influencé par le mot français manège (faire tourner un cheval dans un manège).

Il faut principalement ajouter aux origines du mot management le concept de « ménagement » et la notion de « ménage » (gérer les affaires du ménage), c'est-à-dire d'administration domestique, qui consiste à gérer des ressources humaines et des moyens financiers.

Par ailleurs, n'importe quel dictionnaire anglais précise l'histoire du mot Management dont l'influence est claire et explicite: le « management » est issu du terme français « ménagement ».

La dimension scientifique du Management à la française

L'emploi du terme « management » remonte à Henri Fayol (1841-1925) qui est le précurseur de l'institutionnalisation progressive du « management scientifique ». Alors que la plupart des dirigeants sont focalisés sur l'idée de « commander » (diriger et ordonner) et de « contrôler » (vérifier les procédures et sanctionner), Fayol met en avant la dimension « administrative » du management et insiste sur les trois tâches essentielles du « Manager »: prévoir (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), organiser (définir les fonctions, les tâches et les responsabilités ainsi que les ordres de priorité), coordonner (harmoniser les efforts et les actions de l'équipe). Conduire, diriger, motiver, et fidéliser sont les maîtres mots du management.

L'usage impropre et inopérant du terme « entreprise » en odontologie

L'utilisation du terme « entreprise » appliqué in extenso au « cabinet dentaire » doit enfin être bannie de tout discours portant sur l'exercice des compétences exclusives (soins) et transversales (management) du chirurgien-dentiste. Il n'y a pas plusieurs définitions du terme « Entreprise », l'une plus

Les soins dentaires ne sont pas des produits commerciaux, le chirurgien-dentiste n'est pas un chef d'entreprise, et ses patients ne sont pas des clients quoi qu'on en dise.

LEXIQUE

Les dérivations lexicales du terme « Management »¹

Manus (mot latin) : main.

Manège : exercice que l'on fait faire à un cheval pour le dresser, le dompter.

Maneggiare (mot italien) :

1. **manier** : (*fig.*) un uomo difficile da maneggiare, un homme difficile à manier

2. **manipuler**

Ménage : ensemble des choses domestiques ; ce qui concerne la dépense et l'entretien d'une famille.

Ménager (XV^e) : conduire, disposer, régler (qqch.) avec soin, mesure, prudence...

(XVII^e) : traiter avec modération, avec indulgence, sans accabler de sa supériorité.

Ménagement (origine lexicale du terme anglo-saxon « Management ») :

(1587). Administration domestique – (*fig.*)

Conduite, direction.

consensuelle et plus « soft » pour la pratique de la dentisterie, et l'autre plus radicale concernant la vente d'une marchandise ! Personne n'a le droit de réinventer et de s'accaparer le sens original d'un mot: une « Entreprise » n'est rien d'autre que **l'organisation de production de biens ou de services à caractère commercial**². Les soins dentaires ne sont pas des produits commerciaux, le chirurgien-dentiste n'est pas un chef d'entreprise, et ses patients ne sont pas des clients quoi qu'on en dise. Cette assimilation absurde et plus encore inopérante de l'exercice odontologique à une pratique commerciale ou qui tendrait à le devenir, sous prétexte que ce serait le seul moyen pour le praticien de survivre à l'augmentation considérable de ses charges, n'est qu'une pure provocation qui n'a jamais servi les intérêts d'aucun cabinet dentaire. Si l'application de certaines techniques élémentaires et basiques de Marketing (elles sont toujours stupéfiantes de simplicité !) pouvait avoir un effet durable sur l'augmentation du rendement de l'équipe dentaire, on pourrait encore mettre sa morale et son éthique professionnelle de côté... quand ça nous arrange. Il n'est donc point question de moralisme, mais de pragmatisme: vendre des soins dentaires comme un bien de consommation courante ne marche pas quelque détour que l'on prenne; tout au contraire, apprendre à devenir un bon manager s'avère toujours gagnant sur la durée. ■

¹ et ² : «Le Grand Robert de la langue française»