

**CHIRURGIEN-DENTISTE :**  
**FORMULE CHRONO POUR GÉRER**  
**L'AGENDA DE VOTRE CABINET**

**W. BERMAN**  
**F. PIONNIER**  
**G. SALOMON**



**La Comédie Française**  
**Les Éditions**

# Table des matières

Introduction .....	6
I. Pourquoi et comment optimiser la gestion de votre cabinet dentaire.....	10
1. Apportez de la valeur .....	11
2. Augmentez votre chiffre d'affaires et diminuez votre quantité de travail .....	12
3. Quantifiez et qualifiez vos objectifs.....	13
La Méthode SMART : des objectifs concrets.....	14
Occupation ou productivité : une différence de taille.....	15
4. Identifiez vos conflits internes pour vous en débarrasser ...	16
5. Mettez-vous en mouvement.....	18
II. Le cabinet dentaire est une entreprise .....	19
1. Définissez une entreprise en cinq critères.....	19
2. Les quatre flux de patients.....	21
a. Différents flux de patients.....	22
b. Des flux de patients liés les uns aux autres .....	25
3. Calculez votre chiffre d'affaires horaire.....	27
III. La prédictibilité.....	34
1. Travaillez avec des patients motivés à se soigner – comment appréhender les suspects .....	34
2. Le plan de traitement : un outil de prédictibilité.....	36
3. Une expérience patient prédictible .....	43
4. Des protocoles reproductibles .....	45
IV. La loi de Pareto.....	47
1. Identifiez les actes qui permettent de couvrir vos frais et ceux qui ne le permettent pas .....	47
2. 20% des patients génèrent 80% du chiffre d'affaires .....	48
Gestion des urgences en Pareto.....	49
Encouragez les suspects à devenir prospects : la bonne approche.....	51
Ce qui oblige à donner, c'est ce que donner oblige.....	52
3. La loi de l'aquarium .....	54
V. Le concept du Lean et la philosophie du Kaizen .....	57
1. Le concept du Lean.....	57
Naissance du concept du Lean - illustration.....	60

2. La philosophie du Kaizen .....	62
3. Application du Lean et du Kaizen à la gestion de l'agenda du cabinet dentaire .....	63
VI. Votre rapport au temps .....	66
1. Travaillez sur le système .....	66
2. Getting Things Done .....	67
Soignez votre mémoire vive.....	68
Getting Things Done protocolé.....	71
3. Les temps non-productifs.....	72
a. Sachez identifier les temps non-productifs .....	74
b. Liste non exhaustive d'actions nécessaires et non-productives .....	77
c. Comment supprimer les temps improductifs.....	79
c.1. Réduction des temps non-productifs – gestion du cabinet.....	80
c.2. Réduisez des temps non-productifs – gestion de l'administratif.....	82
4. Prenez des temps quotidiens pour faire le point .....	84
VII. Les lois du système : protocoles de travail, objectifs stratégiques, principes opérationnels.....	86
1. Protocoles de travail .....	86
2. Objectifs stratégiques .....	87
3. Principes opérationnels.....	88
4. Pourquoi ces documents ?.....	89
VIII. Le cash flow .....	91
1. Outils – visibilité des cash flows .....	93
2. Fréquence de regard sur les flux.....	94
3. Calculez vos cash flows .....	94
IX. L'analyse des flux de patients – utilisez les statistiques.....	96
1. Utilité et pertinence des plateformes en ligne pour la prise de rendez-vous .....	96
2. Récoltez et analysez vos statistiques .....	101



## **Introduction**

**L**e cabinet dentaire est une entreprise (cf. chapitre II.1.).

Voilà ce que les futurs chirurgiens-dentistes n'apprennent pas sur les bancs de l'université, à quoi cependant nous nous confrontons sitôt que nous entrons dans la vie active, désireux d'apporter à nos patients la qualité optimale de notre pratique.

Confrontés à la réalité de terrain, beaucoup de jeunes praticiens souffrent d'éprouver et de devoir gérer la distance qui existe non seulement entre la théorie et la pratique mais également, de devoir conjuguer des idéaux humains, médicaux et sociaux, fondements de leur vocation, à des exigences « annexes » dont, de surcroît, ils n'ont pas le mode d'emploi et peuvent peiner à comprendre l'utilité.

Partant de ce constat, nous disons que le cabinet dentaire est une entreprise. Vous allez le découvrir avec nous, le comprendre et, nous l'espérons, le valider pour tirer parti des informations contenues dans ces pages, grâce auxquelles, nous le savons par expérience, vous vous révélerez un meilleur entrepreneur, un meilleur manager et vous donnerez les moyens de vous consacrer pleinement à la pratique de votre art dentaire.

Il nous faut faire fonctionner notre cabinet de manière optimale, afin qu'il soit bénéfique à tous : patients et praticiens.

Il existe un objectif-clé que nous devons garder en tête ; celui d'améliorer la Valeur que les patients attribuent au cabinet et mettre en avant la Rareté de son savoir-faire, qui le rend difficilement Imitable et Substituable. C'est ce que l'on appelle le VRIN Score, de l'anglais Value – Rare – Inimitable – Nonsubstituable. Dans la pratique ? Bien que votre cabinet propose les mêmes soins que d'autres cabinets, il vous faut rendre ces soins meilleurs qu'ailleurs.

Un VRIN Score élevé se répercute sous la forme de revenus élevés. L'argent étant un médium entre le besoin des patients et la valeur dispensée par le cabinet, notre rôle est d'apporter aux patients plus de valeur encore qu'ils s'attendent à en recevoir – ainsi le VRIN Score du cabinet pourra augmenter.

*Ce qui oblige à donner, c'est ce que donner oblige ;* donner de la valeur à nos patients nous permet de créer un champ de réciprocité (cf. chapitre IV.2) et d'inscrire notre cabinet dans un cercle vertueux au cœur duquel nous pourrions assurer sa pérennité sereinement.

Gérer un cabinet dentaire et son agenda, c'est en réalité créer un système au sein d'un environnement donné, en l'occurrence : le système de santé français.

**Chirurgien-Dentiste :**  
Formule **Chrono** Pour Gérer l'**Agenda** De Votre Cabinet

Le système de santé dans lequel nous évoluons impose des contraintes réglementaires, tarifaires et médico-légales auxquelles il nous revient de nous adapter ! Nous y parviendrons par l'élaboration de protocoles conçus pour gérer nos obligations.

L'ouvrage que vous avez sous les yeux est une application de la Théorie des Jeux à la manière de gérer le temps dont nous disposons, de façon que les flux qui entrent ligne de compte soient répartis au mieux possible. Nous devons jouer avec les contraintes imposées pour parvenir à mettre sur pied un système optimal... construit brique par brique.

Quelle brique poserons-nous en premier ? Nous commencerons par définir nos objectifs ; vous appréhendez la manière de le faire dans le premier chapitre.

Voyons donc quels outils vous seront proposés pour améliorer la vie du chirurgien-dentiste et de l'entrepreneur que vous êtes, dans les chapitres qui viennent :

- Définissez vos objectifs – Chapitre I
- Appréhendez votre cabinet dentaire comme une entreprise et comprenez de quelle manière catégoriser les flux de patients pour optimiser leur gestion – Chapitre II
- Intégrez la notion de prédictibilité à chaque aspect

de votre organisation – Chapitre III

- Pour poser la brique suivante, appliquez à la gestion du cabinet dentaire des lois et des concepts empruntés à différentes cultures – Chapitres IV et V
- Parce qu'une bonne gestion du temps est évidemment indispensable à la gestion de votre agenda, vous découvrirez comment gérer votre temps – Chapitre VI
- Dotez-vous d'outils pour prendre du recul par rapport à votre pratique et apprenez à travailler sur le système – Chapitre VII
- Les dernières briques consisteront pour vous à poser les bases d'une bonne gestion des flux financiers en rapport avec le temps et enfin, à utiliser les statistiques pour optimiser le fonctionnement de votre cabinet – Chapitre VIII

## **I. Pourquoi et comment optimiser la gestion de votre cabinet dentaire**

**C**et ouvrage a pour vocation de vous permettre d'optimiser la gestion de votre cabinet dentaire et, plus précisément, d'optimiser la gestion de votre agenda – donc, de votre temps.

Pour que la méthode développée porte ses fruits, il est essentiel que vous puissiez la faire vôtre ; vous y parviendrez en posant des objectifs clairs et précis – nous allons voir comment – mais vous fixer des objectifs n'est pas suffisant si vous n'avez pas identifié, précisé ou ravivé votre *pourquoi*.

Pourquoi faites-vous le métier que vous faites ? Pour quelle raison vous êtes-vous engagé dans la pratique de la dentisterie ? Plus concrètement en l'occurrence, pour quelle raison lisez-vous ce livre ? Pour quelle raison souhaitez-vous mieux gérer votre cabinet ? Il vous faut poser le doigt sur vos motivations profondes, celles qui ne varieront pas quels que soient les obstacles que vous rencontrerez. Ces raisons vous sont personnelles ; peut-être désirez-vous passer plus de temps avec votre famille, vous consacrer à des projets qui vous tiennent à cœur, voyager, prendre soin de vous...

Les outils développés dans ces pages vous mettent en possession des moyens de réaliser vos objectifs pour satisfaire votre pourquoi.

*Il n'y a pas de bon vent pour un bateau qui ne connaît pas  
son port  
– Sénèque –*

Inspirons-nous de ces mots du philosophe romain. Si vous ne savez pas où vous allez, vous ne pouvez fatalement pas parvenir à tirer parti de votre environnement de manière favorable.

Pour cette raison, motivé par votre pourquoi, vous devez à présent définir clairement vos objectifs : c'est primordial.

## **1. Apportez de la valeur**

**D**onner de la valeur. Voilà ce que sont nos maîtres-mots, ceux que nous devons avoir à l'esprit à chaque instant. Donner de la valeur aux patients, au praticien également.

Aux patients, nous nous devons d'offrir le meilleur traitement possible, rapide, sans douleur et pour un résultat concret.

Le praticien, de son côté, doit pouvoir travailler

**Chirurgien-Dentiste :**  
Formule **Chrono** Pour Gérer l'**Agenda** De Votre Cabinet

efficacement, confortablement et sans stress – il lui faut donc créer les conditions nécessaires pour ce faire.

Pour donner de la valeur aux patients et au praticien, il faut optimiser le fonctionnement du cabinet dentaire – lieu où se rencontrent praticiens et patients – et en premier lieu, gérer efficacement son agenda.

## ***2. Augmentez votre chiffre d'affaires et diminuez votre quantité de travail***

**D**ébuter l'optimisation de l'organisation de votre cabinet dentaire se fera donc par l'optimisation de votre agenda. Pour quelle raison ? Avec un agenda optimisé, vous êtes plus efficace. Si vous êtes plus efficace, vous voyez tout à la fois diminuer votre degré de stress et augmenter votre chiffre d'affaires, ce qui vous permet, logiquement, de diminuer votre quantité de travail et enfin, diminuer votre quantité de travail vous offre de libérer du temps, en toute sérénité, pour votre entourage et vos loisirs.

Efficacité dans votre travail, sérénité au quotidien et plus de temps pour vous, à partager, c'est l'objectif ultime que vous devez conserver en ligne de mire ! Gagner plus d'argent n'est pas l'objectif, c'est une étape sur le chemin.

Néanmoins, pour être valables, vos objectifs doivent

définis, posés et clairement formulés. Comme vous allez le voir, cette précision est en fait d'une importance capitale.

### **3. Quantifiez et qualifiez vos objectifs**

C'est à vous de définir vos objectifs. Pour bien le faire, il vous faut formuler ces objectifs de manière positive, c'est-à-dire vous focaliser sur le bienfait que vous pourrez retirer de son accomplissement.

Prenons un exemple, une personne en surpoids qui souhaite retrouver la ligne et doit fixer son objectif, comment le formulera-t-elle ? « Je veux perdre du poids pour ne plus être gros » ? Cette personne doit plutôt regarder son objectif de manière positive : « Je souhaite prendre soin de moi, être en bonne santé et respecter les principes d'une alimentation saine ».

La manière dont vous formulez vos objectifs est un reflet de la manière dont vous les visualisez donc, de l'état d'esprit qui vous conduit à les atteindre. Plus votre pourquoi est clair et positif et plus vous avez de chances de le conserver en ligne de mire quoi qu'il arrive. Mieux vous l'atteindrez.

« Je souhaite arrêter de perdre du temps » n'est pas un objectif positif, la formulation de la phrase ne vous invite pas à passer à l'action et vous centre sur une frustration. Préférez : « Je souhaite apporter de la valeur à mes patients », ainsi vous voyez, globalement, le bienfait à

**Chirurgien-Dentiste :**  
Formule **Chrono** Pour Gérer l'**Agenda** De Votre Cabinet

retirer du changement et vous pouvez vous concentrer sur la précision de la mise en pratique.

## **La Méthode SMART : des objectifs concrets**

**S**elon la méthode SMART, un objectif doit être Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et défini Temporellement.

Augmenter son chiffre d'affaires et diminuer sa quantité de travail sont des objectifs spécifiques, réalistes et atteignables grâce à l'optimisation de la gestion de l'agenda de votre cabinet dentaire – nous allons le voir ensemble.

Pour être mesurable, un objectif doit être quantifié et/ou qualifié : il faut définir à partir de quel seuil vous estimerez l'objectif atteint.

Enfin, un point très important est de définir temporellement vos objectifs. Commencez par vous poser les questions suivantes :

- Quand voudrais-je atteindre cet objectif ?
- Dans quels délais mon objectif est-il réalisable ?

Il s'agit en fait de fixer une date butoir à la réalisation de votre objectif et éventuellement, de poser des dates intermédiaires. Pour vous y aider, intéressons-nous à la loi de Parkinson.

En 1955, dans les pages de la revue *The Economist*, Cyril Northcote Parkinson formule le principe selon lequel tout travail augmente jusqu'à occuper totalement le temps qui lui est affecté, comme un gaz se disperse dans un espace confiné jusqu'à le saturer. Un travail s'étale, dans sa réalisation, sur la durée qu'on a prévu de lui allouer. Si vous devez composer, pour le prochain semestre, un exposé sans lequel vous ne décrocherez pas telle récompense (vous disposez de six mois pour le faire) ou bien, si vous devez composer cet exposé pour demain sans quoi, la récompense vous échappe, il y a de fortes chances pour que votre exposé soit de bonne qualité dans les deux cas.

Parce que vous consacrez plus de temps à un travail, il n'en est pas meilleur ou de meilleure qualité.

### **Occupation ou productivité : une différence de taille**

Pour appréhender votre temps de manière correcte, il vous faut faire la différence entre l'occupation et la productivité – différence qu'illustre la loi de Parkinson.

Ce que nous recherchons, c'est la productivité, laquelle n'est, en fait, pas en rapport avec la quantité de temps que l'on dédie à une tâche.

Imaginez que vous ayez pour objectif de déplacer la