

Prenez en mains votre cabinet

• Timothy A. Brown •

© J Can Dent Assoc 1999; 65:270, 278

Mon passe-temps est de collectionner les vieux manuels de gestion du cabinet dentaire. Je viens d'en terminer un, publié en 1916. Intitulé *Profitable Practice* du Dr George Wood Clapp¹, il est de loin le manuel le plus intéressant que j'ai lu depuis bien longtemps. Bien que, à l'époque, il était interdit d'allier profit et dentisterie, le Dr Clapp est allé à contre-courant, laissant libre cours à sa pensée.

J'aimerais partager avec vous quelques passages d'intérêt que j'ai relevés dans l'ouvrage du Dr Clapp pour vous montrer combien les faits qui y sont soulignés demeurent d'actualité. Citons entre autres : «Si on offrait aux étudiants en médecine dentaire de quatrième année un cours pratique d'économie et gestion du cabinet dentaire, ces derniers seraient plus à même de choisir l'emplacement et l'équipement d'un cabinet, de s'attirer de la clientèle, de promouvoir leurs services, d'établir des honoraires qui répondent à leurs besoins et à ceux de leurs patients, etc.» N'en sommes-nous toujours pas au même point, 80 ans plus tard? Après avoir donné récemment des conférences sur les techniques de valorisation des cabinets dentaires à des étudiants en quatrième année à l'Université de Toronto et à l'Université Western Ontario, j'ai demandé à certains d'entre eux ce qu'ils pensaient de mes propos. Pour la plupart, l'information que j'échangeais représentait exactement ce qui devrait être enseigné à l'école dentaire. De plus, m'ont-ils avoué, ce genre de recommandations ne leur était d'ordinaire pas consenti... tout au contraire. Il semble que les mauvaises nouvelles rattachées à la dentisterie atteignent les couloirs des étudiants. Pourquoi n'entendent-ils pas davantage de bonnes nouvelles sur la profession remarquable que bientôt ils exerceront? Dans mes fonctions d'évaluateur de cabinet qui côtoie des dentistes de l'ensemble du pays, je témoigne d'histoires à succès chaque jour.

Je ne critique pas ici le programme d'enseignement dentaire comme tel. Je ne suis pas qualifié pour dire ce qui est le mieux pour les étudiants en médecine dentaire. Cependant, compte tenu des commentaires que j'ai reçus, je me demande si le temps n'est pas venu pour la profession de répondre aux suggestions voulant que les écoles dentaires offrent une formation en gestion d'entreprise plus élémentaire.

Quels seraient certains des avantages de cette formation dans les écoles dentaires? Eh bien, selon le Dr Clapp, tout au moins, «Le faux prestige (dont nous témoignons aujourd'hui) de nombreuses pratiques publicitaires serait révélé.» Ce que le Dr Clapp suggère par là c'est que la formation en gestion d'entreprise pourrait réduire les besoins publicitaires. N'oubliez pas que le manuel date de 1916! Il souligne également que si la gestion d'entreprise était enseignée concurremment à la pratique clinique, «Il est fort probable que la qualité moyenne des services dentaires serait matériellement élevée.»

Je trouve que les propos du Dr Clapp sur la gestion du cabinet dentaire sont toujours d'actualité. Bien que la quantité de matériels et de techniques offerte aujourd'hui sur le marché soit plus élevée, la gestion d'un cabinet dentaire n'a guère changé au fil des ans. En fait, souvent, ce qu'on nous présente n'est autre que le nouvel angle d'un vieux système. Bien souvent, ceux qui traitent du cabinet dentaire du nouveau millénaire reprennent tout bonnement les mêmes principes éprouvés avec succès depuis plus d'un siècle. Personnellement, je m'étonne toujours quand je vois des tâches quotidiennes élémentaires, comme le compte des heures de travail ou des visites des patients (y compris les annulations), se trouver mêlées à un problème de gestion du cabinet *de haute technologie*.

Le Dr Clapp écrit également : «Les dentistes qui ne gardent aucune trace de leurs heures salariales en viennent souvent à grossir exagérément le nombre d'heures qui, selon eux, ont généré un revenu et, en conséquence, à mal interpréter les honoraires qui s'avèrent rentables.»

Et poursuit-il : «Chaque dentiste devrait minutieusement inscrire au dossier le nombre d'heures salariales pendant au moins un an — de préférence, chaque année — pour qu'il (elle) sache combien d'heures génèrent vraiment un revenu.» Je crois que le Dr Clapp entend par heures salariales, les heures passées auprès d'un patient, qu'il ne faut pas confondre avec les heures de travail passées au cabinet sans générer de revenus.

Inscrire vos activités au dossier, c'est facile. Cela ne demande pas autant de temps et d'argent que vous pouvez le croire. La plupart des cabinets prospères que j'ai évalués se servent d'un agenda ou de fiches journalières, de même que de formulaires de surveillance de base, pour en dégager des renseignements fort utiles quant à leur rendement. Ces formulaires et systèmes sont volontiers offerts par plusieurs évaluateurs de cabinet, courtiers et conseillers en gestion du cabinet réputés.

Je suis également d'avis qu'il est inutile de payer des frais de consultation élevés pour la mise en oeuvre de tels systèmes. Bien que les conseillers en cabinet de tiers donnent des conseils précieux — et la plupart des propriétaires d'entreprise devraient envisager d'en consulter un — il n'est pas nécessaire de payer certains des tarifs exorbitants dont j'ai ouï dire ou de recourir à des services de consultation à long terme.

Je vous suggère de demander à un évaluateur de cabinet, à un courtier ou à un conseiller ce que les acheteurs recherchent dans un cabinet. Ensuite, vous devriez vous procurer ou concevoir un formulaire qui rapporte l'information. Vous posséderez alors des

Suite à la page 278

INDEX DES ANNONCEURS

Advanced Dental Education Institute	262
American Association of Orthodontists	292
Ash Temple	242
Astra	255, 301
Aurum Ceramic	271
CDSPI	263, 288, 303
Colgate	266
Congrès de l'ADC	246, 264, 296
Fonds dentaire canadien	283
Ivoclar	251, 287
Johnson & Johnson	304
Nobel Biocare	244
Optiva	248
Oral B	245
Pharmacia & Upjohn	265, 302
Septodont	295
Splintek	254
Strathcona Rx	260
Warner Lambert	297

*Prenez en mains votre cabinet
Suite de la page 270*

données très significatives qui non seulement répondront à quelques-unes de vos propres questions sur votre rentabilité, mais aussi mettront peut-être en évidence certains domaines d'inefficacité. Ces données peuvent vous aider à accroître la valeur de votre cabinet et à fonctionner à l'avenir avec plus grande rentabilité. Certains dentistes m'ont dit que comprendre comment fonctionne leur cabinet est en lui-même un avantage.

Bref, le sens commun donne du sens aux affaires. Même le Dr Clapp le savait en 1916. ♦

M. Brown est président de la société ROI. Depuis 1974, ROI a procédé à l'évaluation de plus de 2000 cabinets dentaires et la vente de plus de 600.

Demandes de tirés part : M. Timothy A. Brown, ROI Corporation Business Brokers, 2624, prom. Dunwin, bureau 1, Mississauga ON L5L 3T5.

Les vues exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.

Références

1. Clapp, GW. *Profitable practice*. New York: The Dentist's Supply Co., 1916.



***Vous pouvez à présent visionner les articles du
Journal de l'ADC en direct à l'adresse***

<http://www.cda-adc.ca/jadc>

Vous pouvez également accéder aux articles actuels du *Journal* par liens directs. Envoyez-nous votre adresse électronique à reception@cda-adc.ca : vous recevrez alors une liste mensuelle des derniers articles parus accompagnés de leurs liens. Il vous suffira de cliquer sur le titre de votre choix pour accéder directement à la version électronique de l'article.

***Le Journal de l'ADC... votre lien avec une
dentisterie de qualité.***