

Le «professionnalisme» est-il contraire à l'éducation en gestion du cabinet et au succès?

Dan Kingsbury, DDS

Auteur-ressource

Dr Kingsbury
Courriel : dan@ABMDDS.com



© J Can Dent Assoc 2006; 72(9):815-7
Cet article a été révisé par des pairs.

À la fin de 2004, 2 articles d'opinion parus dans le *JADC*^{1,2} faisaient allusion au fait que la profession de dentiste était en quelque sorte ternie par l'orientation lucrative, et laissaient entendre que pour cette raison, la profession a perdu de son lustre. S'agit-il là d'une mauvaise chose?

Les 2 articles ont été écrits par des éthiciens qui travaillent pour des facultés de médecine dentaire ayant des programmes de gestion du cabinet fort solides. Ils arguent que le gain financier compromet le professionnalisme ou est contraire à celui-ci et que la dentisterie à but lucratif ébranle toute la base de confiance dont jouit la profession. Ironiquement, cette position handicape les étudiants en médecine dentaire de la nation.

Laissez-moi vous expliquer. Le code de déontologie de la plupart des associations professionnelles dentaires est un guide étendu sur les décisions relatives à la responsabilité professionnelle et se résume à peu près à ceci : «Les besoins du public passent en premier, avant ceux du médecin.» Le code sert aussi de fondement à une auto-évaluation. Alors comment expliquer la perception que les dentistes qui gagnent bien leur vie ont fait fi des lignes directrices du code? Les dentistes passent-ils vraiment outre le code de déontologie? Sont-ils moins efficaces en tant que praticiens parce que leurs propres besoins sont comblés en premier?

Selon L.D. Pankey, de l'Institut Pankey, l'attention des dentistes doit s'attacher aux besoins dentaires du patient et non pas à ses problèmes financiers, et la «santé fiscale» du dentiste est, par conséquent, un préalable important

pour pouvoir prodiguer des soins de haute qualité³. Surprenant, n'est-ce pas? Pourquoi le professionnalisme devrait-il être contraire au fait de gagner de l'argent? Un dentiste ne peut-il pas avoir le pouvoir de bien gagner sa vie et être à la fois soucieux et généreux comme professionnel?

L'éducation morale vient d'une exposition à des systèmes de valeurs morales affichées dans les institutions de la société. L'école de dentisterie est l'endroit idéal pour établir la norme de l'éducation morale. Toutefois, même si les facultés de médecine dentaire publient des codes de déontologie, ils semblent perdre de leur effet. Pourquoi? Parce qu'une nouvelle philosophie s'insinue dans l'école de dentisterie : la concurrence. La concurrence est ce que les gens voient autour d'eux dans une société de consommation, pendant qu'ils reçoivent une éducation morale. Mais la compétition et le consommateurisme n'ont pas à être vus seulement du haut niveau de moralité d'un éthicien. Qu'en serait-il alors de ma perspective de praticien privé rationnel qui doit se frayer un chemin dans le marché concurrentiel d'une société de consommation?

La philosophie de la concurrence est au cœur de la question. Notre plus grand souhait est que les codes de déontologie et de professionnalisme coexistent comme repères tout au long de la carrière des dentistes. La dentisterie ne devrait peut-être pas porter seule la responsabilité morale du professionnalisme en dehors du contexte d'une société changeante et croissante.

Dans le monde réel, les normes de la société changent pour assurer la survie. Même si le capitalisme n'est pas nécessairement une bonne chose, il a survécu aux idéologies concurrentes

que sont le communisme, le fascisme et le socialisme, précisément parce que c'est le seul système qui peut se permettre de payer pour son contrat social, autrement dit des services aux citoyens comme la santé et l'éducation.

Devrais-je laisser aux éthiciens le soin de signaler notre déclin apparent par rapport à un niveau élevé de professionnalisme et de déduire ce que cela signifie pour la société? Non, et précisément parce que ce sont les éthiciens qui défendent le «code» du professionnalisme comme un fondement moral solide et qui, ce faisant, sont aussi coupables de perpétuer les mythes omniprésents qui émergent fréquemment autour de la question de la gestion du cabinet, notamment qu'elle est égocentriste.

Comme la dentisterie à but lucratif, la gestion du cabinet reçoit un accueil frileux dans beaucoup de facultés de médecine dentaire de la nation. Pourtant, quel est le but de l'éducation dentaire si ce n'est de produire des dentistes éduqués à réussir dans l'environnement professionnel concurrentiel présent?

Le monde réel est concurrentiel. Suivre un code de déontologie est essentiel, mais il ne modifie pas l'environnement de travail difficile et concurrentiel auquel les dentistes doivent faire face pour survivre en tant que professionnels.

Je maintiens que les normes changeantes de la société ne constituent pas un problème pour la plupart d'entre nous. Nous faisons tout notre possible pour ceux dont nous avons le soin et nous aspirons à donner à nos patients le meilleur service possible. Nous devons aussi prendre soin de nous-mêmes, prétendument pour mieux prendre soin des autres; c'est notre mission de survie comme professionnels. Comment y arriver sans une éducation adéquate en gestion du cabinet qui comprenne l'enseignement de l'éthique aussi bien que l'enseignement de la gestion commerciale et de l'administration?

Les facultés de médecine dentaire canadiennes perçoivent cette responsabilité différemment, comme le prouve le nombre d'heures qu'elles consacrent à l'enseignement en gestion du cabinet. Les résultats de mon propre coup de sonde indiquent que les étudiants diplômés des facultés de médecine dentaire anglophones du Canada reçoivent entre 15 et 90 heures de cours de gestion du cabinet au long de leurs 4 années d'études, soit en moyenne 46 heures. En 1998, les facultés de médecine dentaire des États-Unis donnaient en moyenne 70 heures au cours de ces 4 mêmes années⁴.

Quinze heures sur 4 ans suffisent-elles à préparer un étudiant en médecine dentaire pour survivre dans le monde réel? Lorsqu'on a demandé pourquoi il y avait si peu d'enseignement en gestion du cabinet, une faculté de médecine dentaire canadienne a indiqué qu'elle ne pouvait se permettre d'en allouer davantage en raison des autres besoins conflictuels des étudiants.

Des besoins conflictuels, peut-être. Des idéologies en conflictuelles – certainement – entre le professionnalisme et la gestion du cabinet telle qu'elle est ou telle qu'elle est perçue. Gardez-vous de penser que ce que font les facultés de médecine dentaire en allouant des heures de cours à des disciplines autres que la gestion du cabinet est la solution, car presque tous les sondages révèlent que les nouveaux diplômés souhaiteraient avoir eu davantage d'éducation en gestion du cabinet.

Aider les étudiants en dentisterie à acquérir un certain sens des affaires ne devrait pas être «discrédité» par les forces du professionnalisme au sein de nos institutions. Il existe, en fait, des nouvelles compétences ou lignes directrices globales^{5,6} de l'Association des facultés dentaires du Canada qui répondent à ce besoin, dont une en particulier : «Appliquer les principes de base en administration, en finance et gestion du personnel requis en cabinet dentaire.»⁵

Ce n'est pas si important, car partout les facultés de médecine dentaire ne disposent pas des ressources pour respecter cette ligne directrice en matière de gestion du cabinet, précisément parce que cette compétence fait seulement partie des 47 compétences auxquelles devraient souscrire les établissements en question. Mon point de vue est toutefois que les 46 autres compétences ne sont pas aussi entachées.

Les facultés de médecine dentaire ne peuvent objectivement faire face à toutes les nouvelles responsabilités qui ont été ajoutées à leur programme au cours des 15 dernières années : contrôle infectieux,

VIH/SIDA, toxicité du mercure, systèmes d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, expansion de la réglementation, progrès de la technologie. Tous ces changements surviennent à une époque où augmentent les coûts de l'éducation et l'endettement des étudiants.

Examinons ce que font les Américains. En 1998, l'Association dentaire américaine (ADA) a révisé ses normes d'agrément pour y inclure certaines compétences. Huit des 15 compétences ont trait à la gestion du cabinet⁴. Trois des 8 compétences en question concernent l'éthique et le professionnalisme. N'est-il pas intéressant de voir que l'ADA inclut le professionnalisme dans la gestion du cabinet? Pour être juste, il ne s'agit pas d'une analogie claire, parce que les compétences américaines servent de point de référence, tandis que les compétences canadiennes servent à créer un profil national.

Si imparfaite que soit cette comparaison, il me semble que pour nous, le fait de combiner la gestion du cabinet et le professionnalisme constitue un problème en grande partie parce qu'il n'y a pas assez d'heures de cours consacrées à l'un ou à l'autre sujet, et encore moins aux 2 à la fois. Serait-il possible que l'apparente dichotomie entre le professionnalisme et la dentisterie à but lucratif dans les facultés de médecine dentaire canadiennes par comparaison aux

QUINZE HEURES SUR 4 ANS
SUFFISENT-ELLES À PRÉPARER
UN ÉTUDIANT EN MÉDECINE
DENTAIRE POUR SURVIVRE
DANS LE MONDE RÉEL?

écoles américaines soit attribuable à la faible priorité que les écoles canadiennes accordent à l'enseignement en gestion du cabinet?

Au pire, je pourrais être accusé d'être iconoclaste; au mieux, je pourrais être un catalyseur du «changement». Je parle ici de survie et non pas des vertus liées au fait de faire de l'argent, ni du fait que la dentisterie serait une profession moins considérée qu'elle ne l'a été.

Qu'est-ce qui préoccupe les étudiants en dentisterie? La survie aussi, mais pour eux la survie signifie obtenir le diplôme. Et pour certains, le passage au monde réel d'un cabinet dentaire constituera une transition difficile parce qu'ils ne sont pas préparés à la vie réelle des affaires de la dentisterie. Il s'avère de surcroît qu'ils souhaiteraient avoir eu davantage d'enseignement en gestion du cabinet à la faculté de médecine dentaire. À bon entendeur, salut. ✎

L'AUTEUR

Le Dr Kingsbury est analyste financier et PDG de Advanced Business Management for Dentists Inc., une entreprise spécialisée dans la formation continue en gestion du cabinet en ligne (www.abmdds.com).

Écrire au : Dr Dan Kingsbury, Boîte 154, Roberts Creek BC V0N 2W0.

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. Schwartz B. La participation aux bénéfices : une stratégie commerciale efficace ou un dilemme moral? *J Can Dent Assoc* 2004; 70(11):756-7.
2. Welie J. La dentisterie est-elle une profession? Partie 3. Défis à venir. *J Can Dent Assoc* 2004; 70(10):675-8.
3. Pankey LD, Davis WJ. A philosophy of the practice of dentistry. Toledo: Medical College Press; 1987. p. 93.
4. Lange BM, Dunning DG, Stewart DC, Hardage JL. The current state of practice administration curricula in U.S. dental schools. *J Am Dent Assoc* 1999; 130(12):1721-7.
5. Association des facultés dentaires du Canada. Compétences pour un dentiste nouvellement diplômé au Canada. Disponible à l'adresse URL : <http://www.acfd.ca/fr/publications/CompetenciesforBeginningDentalPractitioners.html#Competencies>.
6. Boyd MA, Gerrow JD, Chambers DW, Henderson BJ. Competencies for dental licensure in Canada. *J Dent Educ* 1996; 60(10):842-6.

Qu'en pensez-vous? Discutez de cet article dans le Forum des membres de l'ADC à l'adresse www.cda-adc.ca/forum. Si vous ne savez pas comment y accéder, suivez tout simplement les étapes suivantes :

1. Rendez-vous à l'adresse Web indiquée ci-dessus
2. Tapez votre mot de passe
3. Choisissez un sujet et commencez à discuter.

Vous ne connaissez pas votre mot de passe? Vous avez oublié votre mot de passe?

Des instructions en ligne vous sont données pour trouver ces renseignements. Vous pouvez aussi communiquer avec l'ADC par téléphone au 1-800-267-6354, de 8 h à 16 h (HNE), ou par courriel à reception@cda-adc.ca.