

Le mot du président

LA RAISON D'ÊTRE DU DENTISTE : SOIGNER LES GENS



Le Dr Louis Dubé

J'ai mentionné auparavant que j'avais décidé de devenir dentiste alors que j'étais en 8^e année et que j'étais assis sur la chaise de mon dentiste. Trente ans plus tard, je suis président de l'Association dentaire canadienne. Qui l'aurait cru?

Qu'est-ce qui a donc motivé cette décision? C'est bien simple, l'homme aimait son travail, se présentait comme un bon vivant et, par-dessus tout, soignait et soulageait les gens.

De plus en plus, les médias, les nouvelles technologies et la compétition entre les professionnels sont des facteurs qui influencent, qu'on le veuille ou non, notre pratique. Aujourd'hui, comme il y a quelques décennies, lorsqu'on commence à pratiquer, il faut

se démarquer. Il y a 23 ans, alors que j'établissais mon cabinet avec mon associé, nous nous démarquions par notre concept «aire ouverte» du système COX et parce que nous avions un appareil de radiographie panoramique... le «nec plus ultra», quoi! Imaginez combien de dents incluses et d'anomalies alors non détectées par d'autres dentistes nous avons trouvées chez nos nouveaux patients. Imaginez ouvrir aujourd'hui un cabinet dentaire sans radiographie panoramique ni même un ordinateur.

Nos méthodes de pratique sont de plus en plus influencées par la technologie, mais il faut aussi tenir compte des médias. Y a-t-il une journée qui passe sans qu'un patient nous demande de l'information sur le blanchiment parce qu'il a vu telle vedette avec ses nouvelles dents blanches? Peut-être qu'une patiente a déniché de l'information sur une nouvelle façon «infaillible» de remplacer les dents manquantes, après avoir lu un article dans une revue, une annonce dans un journal ou un message dans l'Internet?

Notre mandat principal est bien sûr de répondre aux besoins de nos patients. Or, il est encore plus important de considérer que nous sommes là non pas pour créer des besoins, mais d'abord pour soigner. La compétition que crée notre marché restreint nous amène parfois sur des trajectoires en tangentes.

Il a été une époque où certains gourous du milieu des affaires ont essayé de transposer des recettes de vente et de marketing éprouvées à la dentisterie. Cela fût très en vogue au milieu des années 80. On ne voyait plus un patient, mais deux entités : «couché» c'était un «patient»; «debout» c'était un «client». On parlait de stratégies de marketing, de bonus de vente et d'équipe de gestion du patient. Ce concept s'est avéré très populaire et efficace pendant quelques années mais, au fil du temps, les patients, de plus

en plus avertis et méfiants, sont devenus réfractaires à ce genre de pratique.

Plus récemment, on s'aperçoit que la dentisterie à la chaîne n'est pas ce que les patients désirent. Ils ont maintenant plus d'argent discrétionnaire et savent ce qu'ils veulent. Notre rôle ne consiste plus à déterminer les besoins du patient, mais plutôt à établir les options qui répondront aux attentes de celui-ci. Une fois que nous lui avons donné toutes les explications requises, notre patient décide du traitement qui lui convient. Bien sûr, nous pouvons exercer une certaine influence sur son choix, mais c'est le patient qui a le dernier mot.

Je crois sincèrement que cette relation est beaucoup plus saine, puisque ce concept nous ramène à notre rôle premier de soigner les gens. Il n'y a rien dans le serment d'Hippocrate que nous avons tous prêté qui mentionne le marketing ou l'argent. Il est plutôt question de soins et d'éthique. La dentisterie, selon moi, c'est d'abord soigner les gens. L'argent que l'on reçoit est notre récompense pour le travail accompli, et non le but de notre effort.

Ayant eu des contacts avec de nombreux représentants de la dentisterie, tant au niveau national qu'international, et m'étant impliqué dans des organismes de la dentisterie au fil des années, je peux vous assurer que la dentisterie canadienne est l'une des professions les plus saines et avant-gardistes. Faisons en sorte qu'elle le demeure longtemps en continuant de faire passer les intérêts de nos patients avant les nôtres.

À la prochaine.

Louis Dubé, DMD
president@cda-adc.ca