

# DÉBAT



## La gestion du cabinet dans les écoles de médecine dentaire : Ça existe?

Andrew Kay  
Deborah Saunders

© J Can Dent Assoc 1999; 65:142, 179

Depuis nombre d'années, les étudiants en médecine dentaire expriment aux associations et aux organismes dentaires le besoin d'un programme scolaire qui soit davantage consacré à la gestion du cabinet. À l'école, on ne cesse de nous rappeler que notre profession est à la fois technique et commerciale, alliant la médecine dentaire et l'entrepreneuriat. Il semble que les aptitudes au commerce sont aussi importantes — sinon plus — que les compétences cliniques, puisqu'être propriétaire d'un cabinet dentaire revient en fait à gérer une moyenne entreprise. Tout compte fait, nous n'apprenons guère sur la gestion de cette entreprise.

Aujourd'hui, compte tenu du vieillissement de la population active, les dentistes sont aux prises avec un marché concurrentiel accru. En diminuant le besoin de services dentaires, l'amélioration de la santé publique, y compris bucco-dentaire, rend la concurrence encore plus ardue.

Que faut-il en déduire pour les nouveaux dentistes et diplômés? Tout d'abord, ils doivent apprendre à connaître leurs patients. Après tout, c'est en connaissant sa

clientèle que l'on prend de meilleures décisions commerciales. Cet apprentissage revient à évaluer l'état psychologique des patients, leurs ressources financières et les prestations dentaires qu'ils reçoivent, le cas échéant. Ils doivent également prendre en compte leur milieu culturel.

Toutefois, le plus important pour les étudiants et les nouveaux dentistes est d'apprendre à connaître les attentes de leurs patients à l'endroit des traitements. Par exemple, des termes comme «dentisterie au laser», «caméra intra-buccale» et «piqûres sans douleur» leur sont de plus en plus familiers. Les reportages télévisés et les messages publicitaires les informent sur les dernières découvertes en médecine et en dentisterie. Ces connaissances sont sans doute superficielles, néanmoins les termes disons «passe-partout» ne leur sont pas inconnus. C'est donc de celles-ci que découlent des attentes — la conviction, par exemple, que tous les dentistes non seulement connaissent les nouvelles techniques, mais en possèdent aussi tout un équipement. Par conséquent, les patients seront satisfaits du traitement qu'ils reçoivent

si le dentiste remplit au mieux leurs attentes.

C'est pourquoi, si je veux, en tant que nouveau dentiste, m'assurer que ma clientèle est satisfaite, peut-être voudrai-je être armé de tout cet équipement moderne. Or, se dresse un obstacle. Est-ce que je sais combien devrait coûter un outil de ce genre? ou s'il existe des avantages fiscaux quand on le loue plutôt que quand on l'achète? D'ailleurs, est-il possible de le louer?

C'est alors que je me pose des questions comme : Est-ce que je montre à mon personnel comment utiliser l'équipement? Qu'arrive-t-il si un membre du personnel l'endommage? Devrais-je l'en rendre responsable et lui en faire payer les conséquences? Est-ce que je peux la congédier? Est-ce que je fais une retenue sur son salaire? Peut-être ai-je l'air sévère en posant ces questions, mais le fait est que je n'ai jamais eu de personnel subordonné auparavant ni d'équipement évalué à des milliers de dollars.

Enfin, ces questions en cachent d'autres. Que sais-je en matière de

*Suite à la page 179*

ressources humaines et de gestion du personnel? Eh bien, je sais que certains cabinets emploient un grand nombre de personnes et d'autres beaucoup moins. Le personnel peut comprendre des chefs de cabinet, des réceptionnistes, une ou deux hygiénistes et une assistante, voire aussi un technicien de laboratoire. Est-ce que je connais le b.a.-ba de la dotation en personnel? Qu'est-ce qui fait un bon membre d'équipe? Comment cultiver les attitudes saines et positives du personnel? Le processus juridique de la mise à pied d'un membre du personnel ou d'une négociation à cet effet m'est-il familier? Mes aptitudes à la résolution des conflits et à la négociation sont-elles appropriées dans de telles situations?

La réponse à toutes ces questions est simple : Non! Si j'avais choisi de gérer une entreprise de petite ou moyenne envergure au moment de décider de ma carrière

professionnelle, j'aurais entamé des études de commerce ou, tout au moins, pris des cours. Me voilà aujourd'hui diplômé en médecine dentaire aux prises avec des questions comme le marketing, les contrats (de location à bail du cabinet et d'emploi), les partenariats et la dotation en personnel, et j'en passe bien d'autres de ces sujets qu'on enseigne si bien aux futurs gens d'affaire.

Donc, tout ceci dit et fait, qui est responsable d'éduquer les dentistes en gestion du cabinet? S'attend-on des dentistes qu'ils soient autodidactes en la matière? Devraient-on renvoyer ceux qui désirent en savoir plus en affaires à la faculté de commerce de leur université ou à des institutions privées (et, par la même occasion, alourdir leur endettement pour vouloir être mieux préparés)? Ou ne reviendrait-il pas plutôt aux écoles de médecine dentaire de se charger de l'éducation des étudiants et de trou-

ver des enseignants qualifiés pour leur apprendre le côté «commercial» de leur profession?

Certes, certaines écoles offrent de bonnes bases en gestion du cabinet. Or, le fait est que la plupart des programmes dentaires manquent d'en offrir. L'enseignement de la gestion du cabinet devrait être intégré au processus d'agrément de toutes les écoles dentaires afin de normaliser la qualité de l'enseignement dentaire dans tout le pays. ■

---

**Andrew Kay et Deborah Saunders** sont tous deux membres du Comité des affaires étudiantes de l'ADC.

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

---



Strathcona Rx Ad  
Common  
B/W  
Rpt. Feb 99 p. 98