

La formation continue et la dentisterie

• Anita Jupp •

© J Can Dent Assoc 1999; 65:261-2

« Si seulement j'avais amené mon équipe avec moi. » Voilà sans doute la remarque qu'on entend le plus aux séminaires et conférences de formation continue. Or, lorsqu'un dentiste mentionne des cours de formation continue à son équipe, il entend souvent dire : « Je n'ai pas l'intention de passer mon samedi à un cours de médecine dentaire! Vous êtes fou? » Ce que les auxiliaires, quant à elles, rétorquent est plus du genre : « Mon dentiste ne me paiera pas les frais de cours », ou encore « Je n'ai pas pris de cours depuis des années; j'en n'ai pas besoin. »

Devant le nombre croissant de nouvelles découvertes cliniques et technologiques, personne ne peut se permettre de rejeter la formation continue ou de la dévaloriser. Nous avons la chance de vivre dans une société qui encourage l'apprentissage poussé. Pour profiter des choix de formation continue qui s'offrent à vous, vous avez besoin d'une équipe dentaire qui soit flexible et, surtout, motivée et désireuse d'apprendre et de se perfectionner.

En tant qu'individu impliqué dans la dentisterie depuis 25 ans, je ne peux imaginer fonctionner dans un cabinet dentaire de la même façon qu'il y a dix, voire même, cinq ans. Le côté commercial de la pratique dentaire évolue, alors que l'informatique, l'Internet, les programmes d'hygiène, l'éducation des patients, les nouvelles technologies et les modifications apportées aux régimes d'assurance dentaire influent sur nos activités quotidiennes. Cliniquement parlant, les percées en dentisterie sont toutes aussi fréquentes, comme quoi notre profession continue à lancer ses défis. La formation continue est essentielle pour progresser dans un environnement aussi évolutif.

La formation continue et votre personnel

Exiger des membres de votre équipe qu'ils prennent un cours comme faisant partie de leur description de tâches n'est pas la meilleure façon d'encourager l'apprentissage. Si votre personnel ne veut pas assister à un cours, il est fort possible qu'il n'écoute guère en cours ou prenne peu de notes. Montrez-lui qu'on peut très bien apprendre en s'amusant — assister à des cours n'a pas à être ennuyeux ou à être un fardeau. C'est ce qu'on y investit qui rend la formation continue si enrichissante. De plus, il peut s'avérer très profitable de se regrouper et de partager des idées avec d'autres professionnels dentaires motivés.

Pour encourager votre personnel à accepter des idées et techniques nouvelles, vous devez établir des politiques claires qui soient bien comprises. Idéalement, vous devriez embaucher des gens qui déjà sont enclins à apprendre. Au moment de l'entrevue, demandez aux candidats quels sont leurs objectifs de carrière en

dentisterie et leurs sentiments à l'égard de la formation continue, enfin, s'ils sont prêts à prendre des cours les fins de semaine.

Il est difficile de motiver un personnel existant qui ne veut pas prendre le temps d'apprendre. Toutefois, en tant que propriétaire d'entreprise et employeur, c'est à vous qu'il incombe d'établir et de faire appliquer les politiques en matière de séminaires et de conférences. Si vous voulez que le perfectionnement et la formation continue fassent partie de votre cabinet, vous devez insister sur ses valeurs. Si un programme dentaire est offert une fin de semaine, vous devriez compenser votre personnel pour le temps qu'il y a réservé, puisque c'est pour le travail. Même remarque pour les programmes du soir ou tout cours qui est offert en dehors des heures régulières de travail. L'idéal serait de prévoir des cours aux heures d'ouverture du cabinet. Ce n'est pas toujours possible, bien sûr; c'est pourquoi il est important d'avoir établi, clairement et par écrit, des politiques sur la formation continue.

Les anciens employés qui résistent aux changements peuvent réellement causer du tort au cabinet. Si, après nombres de requêtes de votre part, ces personnes ne sont pas prêtes à faire un effort, il est probablement du mieux de votre intérêt de les laisser partir et d'embaucher quelqu'un qui fasse preuve de plus d'enthousiasme et de motivation.

Beaucoup de membres de l'équipe sont en réalité réfrénés par le dentiste. J'entends souvent des commentaires du genre : « Notre cabinet a un énorme potentiel, mais le dentiste ne semble pas s'intéresser à changer quoi que ce soit ni à apprendre du nouveau. » Moi-même propriétaire d'une entreprise, je sais qu'il n'est pas toujours facile d'appliquer de nouvelles idées, comme sur le budget, le temps, la formation du personnel, et leur application doit se faire avec grand jugement. Pour encourager les dentistes qui sont réticents aux changements, prenez le temps de transcrire les raisons pour lesquelles les modifications proposées profiteraient au cabinet, aux patients et à l'équipe. Expliquez comment et quand ces modifications pourraient être apportées. La plupart des propriétaires d'entreprise se réjouiraient d'avoir une équipe disposée au changement. Participer ensemble à un programme, avant que les idées et techniques nouvelles soient introduites, facilite également la transition. Si le dentiste ne veut toujours rien entendre, les autres membres de l'équipe finiront par adopter cette même attitude, à savoir « ce n'est qu'un travail après tout » ou risquent de se lancer dans un cabinet progressiste qui offre davantage de défis.

Mise en application des changements

Combien de fois avez-vous suivi un programme de formation continue, l'avez-vous apprécié jusqu'au bout et êtes-vous retourné

tout feu tout flamme au travail, prêt à intégrer vos idées nouvelles dans votre cabinet? Combien de fois avez-vous vraiment mis ces idées en application? Les gens ont peur du changement. Parfois, ils ne se rendent pas compte que les changements n'ont pas à être draconiens. De petits changements peuvent faire toute la différence.

Après avoir assisté à un séminaire, prévoyez une courte réunion avec tout le personnel, commentez sur les points saillants du programme et demandez à chaque membre de l'équipe de suggérer une ou deux idées pour améliorer le cabinet. Les dentistes me disent souvent que l'étape la plus difficile dans l'introduction de changements est de trouver le temps de tout faire. Impliquez votre personnel; rendez-le responsable.

Évaluation de votre personnel et de votre cabinet

Je trouve que les dentistes n'accordent pas suffisamment de temps à l'évaluation régulière de leur équipe. Toutes les évaluations n'ont pas à être négatives. Comment les membres de votre équipe peuvent-ils répondre à vos attentes s'ils ignorent ce qu'elles sont? En les évaluant, vous leur faites savoir ce qu'ils font bien et ce qu'ils peuvent améliorer. C'est également l'occasion idéale de leur demander ce qui les motive et quels cours ils aimeraient prendre pour perfectionner leurs connaissances dentaires. Il se peut qu'un des membres s'ennuie d'être assistant et serait prêt à relever un nouveau défi, celui de coordonnateur des traitements. Votre hygiéniste peut vouloir passer plus de temps à éduquer les patients et à utiliser le système informatique de simulation pour effectuer l'analyse des sourires. Bien souvent, les cabinets dentaires regorgent de potentiel encore inexploité.

Identifiez vos besoins de formation en fonction des résultats de vos évaluations. Et n'oubliez pas : la formation prend du temps et demande de l'organisation. Prévoyez une période de formation chaque mois et assigner quelqu'un pour en coordonner un calendrier que vous devrez respecter. Qui en bénéficiera? Vous et votre cabinet. Les nouvelles connaissances que votre personnel apprend peuvent améliorer l'efficacité du cabinet, la qualité des soins prodigués aux patients et l'esprit d'équipe.

Vous avez également besoin d'évaluer votre cabinet. Quelle avenue de la dentisterie désirez-vous emprunter? Comment faites-vous la promotion de vos services? Pourriez-vous éduquer davantage vos patients? Votre cabinet est-il doté du bon personnel? Vous faut-il revoir votre système informatique? Êtes-vous au courant des changements qui surviennent en assurance dentaire?

Veillez à ce que le capital investi dans la formation de votre personnel et la vôtre vous profite. Si vous n'êtes pas prêt à mettre en application les idées et techniques nouvelles que vous avez apprises aux cours de formation continue, à quoi bon payer pour? Le profit que vous tirerez de votre investissement ne peut venir que de vous — apprenez, mettez en application, encouragez et motivez. Les débouchés sont là. Êtes-vous prêt à relever de nouveaux défis? ♦

M^{me} Jupp est dentiste-conseillère et conférencière internationale. Elle est également directrice du nouvel ADEI (Institut d'enseignement dentaire amélioré) pour les professionnels dentaires.

Demandes de tirés part : M^{me} Anita Jupp, Anita Jupp & Co., C.P. 85336, Brant Plaza, Burlington ON L7R 4K5.

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

ADEI

— advanced dental
— education institute

www.learnadental.com

Spring & Fall 1999
Seminars for the Dental
Profession featuring
Canada's experts:

Anita Jupp
Timothy A. Brown
Marilyn Goulding
Pat Howes

Dental Administration
Periodontal Program
Practice Valuations
Team Seminars
Technology in Dentistry

and many more programs...

Call for the ADEI 1999
Program Schedule

1-888-239-9908

Toll Free

905 336-3662 Telephone
905 336-3712 Fax
info@learnadental.com

dental cruise 2000

March 5 - 12, 2000
Featuring Anita Jupp
Aboard the
Grand Princess

St. Thomas, USVI
St. Maarten Princess Cays

ADEI is sponsored in part by:



**ANITA JUPP
& COMPANY**