

UN LABORATOIRE QUI S'ORGANISE

Deuxième partie



Dans la première partie de cet article, nous avons abordé la question de notre manque de communication au laboratoire, source de stagnation, voire de recul, de notre activité. En effet, nous avons analysé et constaté que le métier de prothésiste ne consistait pas seulement à produire et livrer un travail de qualité. Il consiste également à créer une relation solide avec le chirurgien-dentiste. Cela implique donc l'application d'une communication transparente avec le cabinet dentaire, où échanges positifs et négatifs nous permettent d'avancer vers le progrès. Notre assistante, intermédiaire essentiel entre le cabinet et le laboratoire, se charge d'entretenir une relation de confiance et de garantir la satisfaction de notre clientèle. Son intégration s'avérait nécessaire dans le sens où nous gagnons un temps précieux dans la production.

Ici, nous allons traiter du sujet de la planification, concept révolutionnaire dans le monde de la prothèse.

Cependant, on ne peut communiquer et planifier sans réorganiser le fonctionnement interne du laboratoire. Cela demande de la rigueur et c'est pourquoi nous avons mis en place de nombreux protocoles tels que les réunions de personnel, les contrôles de qualité, le suivi rigoureux de nos dossiers clients.

P
ERDANT /
GAGNANT

Planification : pour mieux servir le praticien

La «bête noire» du prothésiste c'est de découvrir, le jour même, le nombre de commandes à traiter. Parfois dépassés par la quantité de travail demandé, nous sommes contraints à travailler dans l'urgence et dans des conditions difficiles. Dans ce cas, la qualité n'est pas aussi « parfaite » qu'elle devrait l'être. Alors, nous avons découvert un concept révolutionnaire ! destiné à faciliter la vie des prothésistes mais aussi celle du chirurgien-dentiste : la planification.

La «bête noire» du prothésiste c'est de découvrir, le jour même, le nombre de commandes à traiter

l'avance, les travaux à effectuer. Nous pouvons donc garantir une qualité optimale et une livraison en toute ponctualité. En cas de désistement du patient le jour de la prise d'empreinte, il nous est très facile de remplacer le travail prévu par un autre. Avant cela, notre assistante se charge de vérifier s'il s'agit bien d'une annulation ou si le rendez-vous a été repoussé afin de le planifier les jours prochains (photos 1 et 2). En ce qui concerne les

urgences, nous avons également prévu un créneau horaire à cet effet. En appliquant ce concept, le problème de l'imprévu ne se pose plus. Les heures ouvrables sont équilibrées et régularisées, ce qui génère des conditions idéales pour fournir un travail rigoureux, et acquérir un taux de productivité plus que correct. Si tous les praticiens planifiaient leurs travaux, et c'est le but, la surchauffe serait quasiment inexistante au laboratoire, ainsi que le manque de main-d'œuvre. Aujourd'hui, nous avons des travaux planifiés un mois à l'avance et ce n'est que le début. Nous commençons à

Plan de traitement

Il s'agit donc de mettre en place un cahier des charges précis en fixant les rendez-vous au préalable. Pour se faire, nous avons conçu des fiches simplifiées intitulées « plan de traitement ». Ainsi, dès que le chirurgien-dentiste connaît la date de la prochaine prise d'empreinte et la nature du travail, son assistante complète la fiche avec dates et heures de la livraison et naturellement le nom du patient. Par ce système, nous avons la possibilité de prévoir, à



Afin d'appliquer au mieux la planification des travaux, nous sommes munis d'un grand classeur comprenant les douze mois de l'année.

Une feuille représente un jour ouvrable. Chaque opérateur possède sur celle-ci une colonne où il peut consulter la répartition des travaux qu'il doit effectuer dans la journée et le temps de production nécessaire.

Après avoir communiqué le travail en projet aux opérateurs concernés, et vérifié que les délais sont bien respectés, notre assistante se charge de le compléter et de contrôler le bon déroulement du travail planifié.

Ce classeur est toujours à proximité et bien en vue de chaque membre de l'équipe afin de pouvoir le consulter quotidiennement au moment voulu.

Etant donné que nous sommes en phase de test, seuls une minorité de travaux sont planifiés ; ce qui explique le nombre de créneaux horaires encore libres.

Nous prévoyons également d'utiliser des codes couleurs afin de visualiser rapidement la nature du travail à réaliser.

Par ce système, nous avons la possibilité de prévoir, à l'avance, les travaux à effectuer.



peine la mise en application de ce concept, mais imaginez que dans quelques mois une grande majorité de nos clients l'utilise, nous saurons gérer le personnel, le stock, l'avenir du laboratoire... Il est vrai qu'au départ, tout cela restait très théorique, mais les planifications deviennent de plus en plus nombreuses et la finalité nous paraît évidente lorsqu'on voit déjà tous les avantages que cela nous apporte.

Les fiches « d'appréciation » et leur analyse

- Nous avons pensé alors, à mettre en place des fiches « d'appréciation ». Elles se présentent sous forme de cases à cocher avec différents critères de qualité proposés. Ainsi, dès que le chirurgien-dentiste souhaite faire un commentaire, positif ou négatif, sur un travail en particulier, il nous fait parvenir cette fiche dûment complétée



Afin de suivre à l'optimum ce que nos clients veulent servir, nous proposons dans ces fiches plusieurs critères de qualité.

En effet, il nous semble important de savoir si le praticien est satisfait ou pas sur le plan technique mais aussi au niveau de l'esthétique. De plus, nous avons laissé volontairement un espace libre de tout commentaire, dans le cas où le chirurgien-dentiste aimerait ajouter quelques précisions sur la qualité de notre production ou de notre service.

Le but est de s'assurer que nous ne déviions pas de ce qui a été entendu avec notre client mais aussi d'entretenir cette communication transparente pour éviter tout malentendu et garantir ainsi une qualité optimale à tout point de vue.

avec le nom du patient.

- Dès réception de la fiche, nous analysons le problème en équipe et surtout avec l'opérateur concerné. Ensuite, nous archivons et classons toutes les appréciations. Celles-ci sont régulièrement consultées en cas de doute et sont relues en réunion hebdomadaire pour faire un bilan suivi et rigoureux de tous les soucis ou insatisfactions rencontrés dans la semaine. Non seulement elle nous permet de nous conforter dans le travail que l'on peut fournir mais aussi nous aide à construire une confiance solide entre le cabinet et le laboratoire.

P
E
R
D
A
N
T
/
G
A
G
N
A
N
T

Réorganisation interne et protocoles

Cette nouvelle organisation du fonctionnement externe au laboratoire nécessite naturellement une réorganisation interne. Nous avons été contraints à modifier notre façon de procéder au sein de l'équipe. La mise en place de nombreux protocoles nous a permis d'acquérir plus de rigueur mais aussi plus de responsabilités et donc plus d'autonomie. La délégation et la répartition des tâches est plus équilibrée et entraîne une fluidité dans notre activité professionnelle. De plus, nous tenons à une communication transparente au niveau du personnel également. Nous mettons tout en œuvre pour travailler dans des conditions agréables et nous sommes sur la bonne voie...

Briefings et débriefings

Tout d'abord, il est essentiel que la communication ait sa place au sein de l'équipe. Afin d'éviter, ou diminuer les tensions qui pourraient mettre un frein à notre productivité, nous tenons à ce que chaque membre du personnel joue le jeu de la transparence. Ainsi, tous les matins et fins de journée, nous prenons cinq à dix minutes de notre temps pour procéder à des briefings et débriefings. Et je vous assure que nous gagnons un temps précieux de prendre le temps de le faire

Faire le point au quotidien...

En fait, l'objectif de ces courts rassemblements quotidiens (photo 3) est de nous permettre de débusquer tout problème qui pourrait se poser dans la journée, que ce soit sur le plan humain ou professionnel. Il pourrait s'agir d'une absence par exemple, auquel cas on délègue et répartit les tâches afin de gérer au mieux la production. Il pourrait s'agir également de contrôler les livraisons à effectuer, afin de ne pas commettre d'oubli, chose qui ne devrait absolu-



ment pas arriver avec notre organisation actuelle. En bref, nous résolvons en cinq minutes des soucis qui nous auraient peut-être fait perdre quatre fois plus de temps si nous ne les avions pas anticipés ensemble. Aussi, le dialogue installe une relation de tolérance et de compréhension et atténue donc le stress qui pourrait être un obstacle à notre capacité de production.

Quand les fiches d'appréciation entrent en jeu

Toujours dans le même principe, nous avons fixé une réunion hebdomadaire. Nous devons compter environ une heure pour avoir le temps de récapituler la semaine. Pour se faire, nous tenons un ordre du jour dans lequel chaque opérateur note ce dont il voudrait parler lors de la réunion. Comme le briefing et débriefing, nous nous assurons qu'aucun obstacle, d'ordre humain ou professionnel, pourrait nuire à l'organisation du laboratoire. Ensuite, nous échangeons nos opinions, nos idées en équipe en reprenant tous les soucis que nous avons rencontrés dans la semaine, que ce soit dans notre propre activité ou avec un client. C'est à ce moment-là que nous ressortons toutes les fiches d'appréciation des praticiens afin d'analyser ensemble leurs remarques. Au fur et à mesure nous

L'objectif est de nous permettre de débusquer tout problème qui pourrait se poser dans la journée

Satisfaire les praticiens sur le plan du service le petit plus qui fait toute la différence

notons tout ce qui pourrait améliorer notre façon de travailler.

Ainsi, à chaque réunion suivante, nous reprenons ce qui a été dit à la précédente pour s'assurer que nous appliquons bien les décisions prises et donc constater si le résultat est positif ou négatif.

Protocole de qualité

Un autre protocole que j'aimerais souligner est celui du contrôle de qualité. En effet, en fin de journée nous avons mis en place tout un processus avec différentes étapes, pour valider tout travail terminé. Rien n'est emballé et envoyé avant le passage du responsable ou chef de laboratoire. Tous les critères de qualité doivent être impérativement passés au « peigne fin ». Aussi, tout retard dans la production est listé afin de passer en priorité le plus urgent. Dates et heures de livraisons sont précisées afin que l'opérateur se réorganise convenablement. Nous veillons à ne pas dévier de ces règles ou si c'est le cas, une personne se charge toujours de nous « remettre sur le droit chemin ».

Conclusion

Chaque membre du personnel s'est facilement adapté à ces protocoles et les respecte très bien. Nous sommes une équipe solidaire et souhaitons tous le bon déroulement de notre activité au laboratoire.

Depuis cette nouvelle organisation interne, nous travaillons dans des conditions idéales pour fournir une qualité optimale.

Terminés les imprévus quotidiens, contraignant les opérateurs à travailler dans l'ur-

gence et donc dans des conditions difficiles et peu favorables à une production de qualité optimale. Grâce à ce nouveau système, nous avons les moyens d'assurer à notre clientèle la fiabilité, la ponctualité et la régularité du travail. L'avenir du laboratoire s'éclaircit devant nous et nous pouvons ainsi gérer à l'avance le flux de nos commandes, la répartition des tâches, le besoin en main d'œuvre... En tout cas, aujourd'hui, nous profitons déjà des avantages à planifier les travaux et surtout nous parvenons à satisfaire les praticiens sur le plan de la technique mais aussi du service, le petit plus qui fait toute la différence.

Nous pouvons donc conclure de cette organisation que rien n'a été laissé au hasard et que notre système exige forcément de la complémentarité dans les fonctions de chacun mais aussi entre le prothésiste et le chirurgien-dentiste. Les résultats obtenus sont déjà très positifs lorsque nous analysons l'évolution de notre laboratoire depuis ces changements. Avant, notre activité était limitée à la production, dépourvue de motivation, et alimentée de stress et de fatigue. Quant à notre relation clientèle nous ne pouvions nous défendre que sur le plan technique et nous l'avons bien compris, ce n'est pas suffisant. Aujourd'hui, nous avons tous les outils en main pour faire preuve de persévérance, de rigueur, d'efficacité et ce dans une atmosphère sereine. « Chaque chose est à sa place et chaque place a sa chose » (photo 4). Nous avons acquis une fidélité solide avec nos clients, nos services se sont améliorés, et notre image embellie. Naturellement, nous avons maintenant l'espoir d'atteindre nos objectifs et continuer vers la voie de la progression et de la modernisation. Alors nous vous donnerons peut-être un rendez-vous dans les mois à venir pour vous raconter la suite des événements...

Sylvain barbier
Prothésiste Dentaire

