



La qualité autrement

Nouveaux concepts dans la relation cabinet dentaire/laboratoire de prothèse

La démarche qualité mobilise la créativité de tous les acteurs de la chaîne de production. Appliquée au métier de prothésiste, elle a permis de développer de nombreuses initiatives pour améliorer la coordination avec le cabinet dentaire. Démonstration.

Depuis la fondation de son laboratoire, Sylvain Barbier a toujours opéré de manière classique dans ses relations cabinet dentaire/laboratoire de prothèse : "découvrir au jour le jour le nombre de commandes effectuées, être disponible pour les urgences, gérer une situation de surproduction pour cause de délais trop courts, livrer parfois au pas de course..." Le prothésiste ne sait jamais à l'avance la quantité et la nature du travail qu'il devra effectuer chaque jour. Il lui est donc impossible de mettre en place une organisation solide et efficace, d'autant plus qu'il doit souvent gérer des situations d'urgence. À cela s'a-

joutent régulièrement des délais trop courts, comme nous le confie Sylvain : "Nous sommes capables de produire 10 céramiques dans une journée. Mais il peut nous arriver d'être obligés d'en produire le double". Les journées de labeur se transforment alors en heures nocturnes, où stress et fatigue diminuent tout à la fois capacités de production et qualité du produit livré.

Le chirurgien-dentiste reçoit, parfois même avec du retard, un travail insatisfaisant en termes de qualité...

Le prothésiste a perdu du temps et de l'énergie, car il faudra sûrement refaire le travail et son image peut être ternie par le résultat de la livraison... Le client est insatisfait... La situation devient alors cri-

tique pour les deux parties !

Bien sûr, vous avez tous reconnu ce schéma pour l'avoir vécu maintes et maintes fois. Pourtant, le prothésiste n'a guère le choix. Il doit faire face aux différentes contraintes que sa profession lui impose. Peut-être pensez-vous que ses conditions de travail, aussi pénibles soient-elles, ne concernent que lui et que sa responsabilité professionnelle lui impose de les assumer. Le problème est que la réalisation d'une prothèse dentaire est un travail en équipe qui implique le patient, le praticien, l'équipe dentaire et l'équipe prothétique. Tout problème rencontré par l'un des maillons de la chaîne de réalisation rejaille immédiatement sur les autres.

COMITÉ RÉDACTIONNEL

Rédacteur :

• D^r Philippe MARIGO,
Directeur Marketing I.D.O Europe

Comité rédactionnel :

• Pierre BRASSARD, Coach Formateur,
Fondateur I.D.O Europe

• Sylvain BARBIER, Prothésiste à Pau
• Christophe SIREIX, Prothésiste
Agen et Paris
• Philippe PISSELOUP, Prothésiste à Arbois
• Jean-Michel CANTALIBRE, Laboratoire
de LAPOMME à Toulouse.



l'émotion

D^r DORÉMIEUX,
chirurgien-dentiste à Billère

Une technique simple, mais efficace

« La proposition de planifier la phase prothétique faite par le laboratoire PAD nous a paru intéressante pour notre organisation. La prothèse intervenant majoritairement en dernier dans nos plans de traitement, cette programmation, à l'avance, nous oblige à plus de rigueur. Cela nous donne en contrepartie la certitude d'avoir les prothèses dans les délais définis à l'avance, ce qui, dans le contexte actuel avec la saturation des plannings, nous apporte confort et sérénité. La rigueur obtenue de notre côté nous donne la possibilité de planifier nos journées ou nos semaines, pour les équilibrer selon notre convenance. Le patient y trouve également son compte, car cela permet d'anticiper avec lui la fin du traitement, pour aborder au plus tôt les conséquences qui y sont liées (rendez-vous longs, délais, argent). »

1 Analyse identification des besoins internes et externes

Prothésiste et chirurgien-dentiste essaient tous de concilier productivité, qualité et efficacité.

C'est sur la base de ce constat et des défaillances enregistrées aussi bien dans son laboratoire que chez ses clients chirurgiens-dentistes, que Sylvain a décidé un jour de basculer vers une démarche

continue de progrès, pour être capable dans un premier temps d'imaginer et de mettre en place un nouveau modèle organisationnel (Maîtrise), dans un deuxième temps d'analyser les résultats obtenus pour sans cesse évoluer (Amélioration) et dans un troisième temps d'anticiper les besoins et attentes de son marché (Innovation).

2 Nouveau modèle organisationnel basé sur la planification

Le principe fondamental est de mettre en place un cahier des charges précis en fixant les rendez-vous prothétiques à l'avance.

La planification des travaux permet alors d'anticiper les livraisons et de parer aux imprévus. Un carnet de fiches simplifiées, intitulées "plan de traitement" est prévu à cet effet pour assurer la liaison cabinet

dentaire/laboratoire de prothèse. Complétées comme des bons de commande, le prothésiste peut ainsi organiser son planning en fonction des futurs travaux déjà enregistrés, modifier les priorités, prévoir un créneau pour les urgences, annuler, déplacer ou remplacer de manière à ce que la répartition des heures reste équilibrée et régulière.

Un bilan régulier est effectué avec chaque client chirurgien-dentiste pour s'assurer de leur satisfaction et le cas échéant mettre en place à leur demande les mesures correctives qui s'imposent.

Le laboratoire redevient ainsi capable de garantir rigueur, efficacité et qualité optimale dans le temps quelque soit les circonstances.

CAS PRATIQUE

Lors d'une consultation avec un patient (hors situation d'urgence bien sûr), après avoir clarifié ses véritables besoins et attentes en termes de santé buccale, vous établissez le plan de traitement le plus approprié. Une fois l'entente financière établie et le rendez-vous suivant fixé, votre assistante planifie les différentes étapes prothé-

tiques en fonction du plan de traitement que vous lui avez remis (préparations, prise de l'empreinte, provisoires...) et en informe le laboratoire par l'intermédiaire du carnet de fiches simplifiées (version papier ou informatique via Internet). Celui-ci peut ainsi facilement planifier la totalité du travail que vous allez lui envoyer. Vous devenez ainsi prioritaire dans son organisation de travail, étant donné qu'il organise son

planning en fonction du vôtre. Il sait précisément quand le travail débutera, combien de temps cela vous prendra et pourra ainsi vous livrer en toute ponctualité et avec toute la qualité requise. Les urgences ne sont plus un obstacle puisqu'un créneau horaire est prévu à cet effet. Vous annulez le rendez-vous ou souhaitez le retarder ou même l'avancer... Tout devient possible !

Le témoignage

Drs V. LABAT & E. BARBIER, cabinet "Les Palmiers" Très réticentes au début

Une tâche de plus à effectuer pour nos assistantes déjà bien occupées ! Mais cédant aux assauts de notre prothésiste et de sa collaboratrice, nous avons tenté l'expérience... Quelle révélation ! Cette gestion prévisionnelle nous a apporté plus de rigueur dans la planification avec le patient de ses rendez-vous de prothèse en tenant compte de l'emploi du temps du prothésiste et des délais de fabrication du laboratoire. Le patient est au courant de toutes les phases nécessaires à la réalisation de sa prothèse et, s'il le souhaite, fait échelonner le règlement en fonction de celles-ci. Nous avons également constaté une régularité accrue dans la qualité du travail livré, d'où une plus grande satisfaction pour l'équipe et surtout pour nos patients.

3 Analyse des résultats obtenus

Une relation privilégiée basée sur une communication aussi transparente que rigoureuse s'installe alors entre le laboratoire de prothèse et le cabinet dentaire.

Des bilans réguliers sont programmés avec les clients chirurgiens-dentistes pour vérifier avec eux l'efficacité de la méthode, analyser son impact sur leurs propres résultats, s'assurer de la satisfaction finale de leurs clients. Le cas échéant, des mesures correctives sont imaginées et mises en œuvre pour sans cesse améliorer le système et le faire vivre.

Chaque problème résolu avec un cabinet rejaillit de manière bénéfique sur l'ensemble des autres clients du laboratoire. >



Autre concept

"L'invitation au travail" créée par Philippe PISSELOUP à Arbois

En suivant un schéma de travail strictement identique, Philippe Pisseloup Prothésiste à Arbois, s'aperçoit un jour, qu'un des problèmes majeurs de son activité est lié à une trop grande variabilité des délais de réalisation prothétique proposée par chacun de ses clients chirurgiens-dentistes.

Certains sous la pression de leurs clients, d'un agenda surchargé ou d'un besoin rapide de trésorerie n'hésitent pas à lui imposer la réalisation de travaux sous 48 h là ou d'autres, peut-être mieux organisés, lui octroient une semaine. Il constate également qu'aucune règle précise n'est en place concernant l'acceptation ou le refus d'une empreinte jugée insatisfaisante et la responsabilité de chacune des parties lors d'un travail à refaire. Il décide alors de leur en parler et crée avec eux un document intitulé Invitation au travail décrivant point par point les responsabilités de

chacun et les délais raisonnables à appliquer systématiquement, par style de travail demandé. Aujourd'hui, pour le bien-être de tous, ils ont réussi à augmenter de 100 % la qualité des produits livrés en éliminant toute source de non-qualité, afin que le client final puisse retrouver beauté, confort, longévité et dignité. "On peut même aller plus loin, rajoute Jean-Michel Cantalibre du Laboratoire de Lapomme à Toulouse, Pour cela, et lorsque le cas clinique et la technique le permettent, nous proposons à nos clients de rallonger certains délais, afin de réaliser plusieurs travaux à partir d'une même empreinte. Le praticien peut alors regrouper plusieurs séances courtes et planifiées en une seule séance longue. Au final, la durée totale du plan de traitement est raccourcie, le cabinet et le laboratoire ont optimisé leur temps de travail, et le patient est ravi."

4 Anticipation

L'analyse régulière de l'ensemble des bilans effectués permet au laboratoire de transmettre à ses clients chirurgiens-dentistes des données statistiques leur permettant de s'auto-analyser anonymement (benchmarking) et de connaître les besoins de leur marché pour les anticiper.

5 Conclusion

On constate dans le schéma mis en place par Sylvain Barbier que les principes fondamentaux de la démarche continue de progrès sont respectés.

Étape 1 : Prévoir et planifier

Dans un premier temps, il a analysé les besoins internes de son laboratoire et les besoins externes de ses clients par rapport au dysfonctionnement constaté, il a imaginé un nouveau modèle organisationnel basé sur la planification pour répondre à ce dysfonctionnement et il a planifié une phase test de 6 mois pour juger de son impact.



Autre concept

“L'implication collective”
du laboratoire SIREIX à Agen et Paris.

Dans son souci de toujours faire mieux, Christophe Sireix, prothésiste à Agen et Paris, décide un jour d'impliquer ses clients dans une démarche de réflexion et d'amélioration continue similaire, mais cette fois collective. Il choisit les 10 plus représentatifs de sa base de données et les invite à une journée de travail animée par un Qualiticien à laquelle... il ne participe pas et leur propose de réfléchir sur les actions à mettre en place pour améliorer la relation cabinet dentaire-laboratoire de prothèse. Au cours de cette journée, les praticiens concernés découvrent des problématiques nouvelles et construisent eux-mêmes les solutions appropriées qu'ils présentent ensuite au laboratoire Sireix. De nouveaux protocoles de travail sont alors

élaborés par le laboratoire, corrigés et validés par le groupe de réflexion et proposés à l'ensemble des clients chirurgiens-dentistes. Cette opération est reconduite plusieurs fois par an avec des groupes de travail différents.

“Depuis que nous travaillons de la sorte nous avons réussi à créer un véritable cerveau collectif avec nos clients chirurgiens-dentistes. Nous travaillons tous ensemble avec un même objectif final : la satisfaction et le bien-être des patients. Nous avons réussi à éliminer toutes sources de conflits puisque nous ramons tous dans la même direction. L'énergie déployée par le groupe est supérieure à l'énergie que nous aurions pu déployer individuellement. L'efficacité et la qualité collectives augmentent.”

“
Le principe fondamental est de mettre en place un cahier des charges précis”

Étape 2 : Faire et mettre en œuvre

Il a ensuite mis en œuvre son nouveau modèle organisationnel avec l'accord de ses clients pendant 6 mois pour se donner le temps d'analyser les résultats produits.

Étape 3 : Évaluer, contrôler

Puis il a évalué l'impact en effectuant des bilans de contrôle et des sondages de satisfaction.

Étape 4 : Corriger, rectifier

Il s'est ainsi rendu compte qu'il fallait améliorer l'outil de communication entre le laboratoire et les cabinets dentaires et il a créé la fiche de liaison version papier et version Internet.

Aujourd'hui son laboratoire donne pleine et entière satisfaction à ses clients, son activité professionnelle s'est améliorée et leur rentabilité commune a progressé. ■