



Rentabilité versus déontologie ?

Getty Images/Stockphoto - Olivier Le Moal

S

Si l'on s'en tient aux dernières données statistiques factuelles et officielles de l'UNASA (Union nationale des associations agréées), la moyenne des recettes nettes encaissées par adhérent s'établit à 282 722 euros avec un bénéfice comptable moyen de 104 043 euros pour les omnipraticiens et à 480 067 euros avec un bénéfice de 188 088 euros pour les orthodontistes. De toute évidence, le cabinet dentaire moyen est rentable.

Un cabinet dentaire n'est pas une entreprise comme une autre

Il y a de grandes divergences entre une entreprise de biens ou de services et un lieu dédié à la délivrance de soins. L'espace de soins qu'est le cabinet dentaire se distingue de toute autre activité car elle comporte une contractualisation (« contrat de soins ») – en l'occurrence une « prestation de soins » – en échange d'une « rémunération » (honoraires), précisément parce qu'il est admis que l'activité médicale répond à une éthique particulière. En somme, ce qui distingue fondamentalement un cabinet dentaire d'une entreprise, c'est précisément l'obligation d'humanité et de délivrance de soins « conformes aux données acquises de la science », envers des patients (et non pas des clients), préoccupés par leur seule santé. Les risques propres à une entreprise n'ont

Par Rodolphe Cochet



donc absolument pas leur place dans la relation qui se noue entre le patient et le praticien, qui doit agir dans la sécurité d'un acte et d'un environnement raisonnés, toujours dans l'unique intérêt du patient. Aussi, l'exhortation à la productivité et l'assignation d'objectifs quantitatifs n'ont pas lieu d'être au sein d'un cabinet dentaire malgré les inepties et incongruités proférées par certains intervenants incultes en management*.

Des cabinets dentaires moins rentables que d'autres...

On ne peut pas non plus refuser d'admettre la réalité économique : il y a des cabinets dentaires moins rentables que d'autres. En effet, le quartile 1 des statistiques de l'UNASA affiche des recettes nettes dites « très basses » de l'ordre de 118 381 € (bénéfice de 44 517 €) en omnipratique et de 166 190 € (bénéfice de 55 459 €) en ODF. Le quartile 2 affiche quant à lui des recettes nettes dites « basses » de l'ordre de 218 528 € (bénéfice de 75 958 €) en omnipratique et de 386 542 € (bénéfice de 123 488 €) en ODF. Ces cabinets sont peut-être moins rentables que ladite moyenne, mais on oublie de parler des facteurs individuels de bien-être : si les praticiens



« Il existe une rentabilité éthique »

DR PAUL-ARMAND DE RAYNAL

Est-il déontologique de parler de rentabilité pour un métier de soin ? Notre vocation de professionnel de santé peut-elle aller de pair avec des notions pécuniaires ? Ne s'agit-il pas de deux termes antagonistes ?

Le terme « déontologie » vient du grec « deontos », qui veut dire « devoir », et « logos », « parler ». Il s'agit de la science du devoir. Dans son sens courant, il renvoie aux obligations que des personnes sont tenues de respecter dans leur travail. La déontologie est l'ensemble des bonnes pratiques qui régissent une profession. Dans le cadre de la chirurgie dentaire, elle est déterminée par le code de déontologie, dont l'Ordre national des chirurgiens-dentistes est garant.

Ainsi, pour être chirurgiens-dentistes, nous avons l'obligation de suivre les différents articles de ce code. Pour n'en citer qu'un, voici une partie de l'article R4127-240 : le chirurgien-dentiste doit toujours déterminer le montant de ses honoraires avec tact et mesure.

Un autre texte fondateur nous rappelle cette notion, le serment d'Hippocrate. S'il n'a pas de valeur juridique, il influence grandement la déontologie, encore aujourd'hui. La version que nous prononçons est celle du serment de Genève, réactualisée récemment par l'Association médicale mondiale. Cette organisation a été créée en 1947 pour régler les problèmes d'éthique médicale.

« Je donne mes soins à l'indigent et à quiconque me le demandera.

Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain, ou la recherche de gloire », déclarons-nous alors. Mais vous en conviendrez avec moi, cupidité et rentabilité ne sont pas synonymes. Si une corrélation peut exister, la rentabilité se situe à la confluence de beaucoup de notions : le rapport à l'argent, au temps de travail, à l'organisation du cabinet... Nous avons besoin d'être rentables, pour pouvoir continuer à travailler, payer nos fournisseurs, nos assistantes. Ignorer la rentabilité reviendrait à dire qu'un couple peut se contenter d'amour et d'eau fraîche, sans jamais se confronter aux problèmes du quotidien. Fort heureusement, il existe une rentabilité éthique, que nous pourrions qualifier de vertueuse. En effet, dans l'Éthique à Nicomaque d'Aristote, la vertu est une disposition acquise volontairement. Elle tient la juste moyenne entre deux extrémités fâcheuses : l'une par excès, l'autre par défaut. Aristote parle de juste milieu. Il ne s'agit pas d'une position médiocre, mais au contraire excellente, parfaite, optimale. Par exemple, le courage, qui est la meilleure conduite possible, se situe entre la témérité, et la couardise.

Pour le rapport à l'argent, il s'agirait d'un juste milieu entre cupidité et dilapidation. Pour le temps passé au fauteuil, il faudrait un équilibre entre l'acharné et le flemmard. Pour l'organisation du cabinet, entre le pointilleux et le laxiste. L'équilibre est propre à chacun, à nous de le trouver, tant qu'il va dans le sens du bien-être du patient et du nôtre.

concernés (quartiles 1 et 2) se satisfont de leur niveau de revenus et s'épanouissent dans l'exercice de leurs fonctions, la question même de la rentabilité devient nulle et non avenue, elle est en fait un non-sujet car elle est in fine conditionnée par de nombreux facteurs tant personnels que professionnels.

Le capital humain comme facteur de réussite

La véritable valeur ajoutée d'un cabinet dentaire, c'est sans aucun doute son capital humain, soit la somme des acteurs qui le composent : le praticien, l'assistant(e) ou aide dentaire, la secrétaire médicale et le cas échéant le prothésiste. La vraie richesse incommensurable d'un cabinet dentaire, c'est en premier lieu la satisfaction

La véritable valeur ajoutée d'un cabinet dentaire, c'est sans aucun doute son capital humain.

du patient puis la qualité de vie au travail (QVT) dont peuvent se prévaloir les membres du noyau quasi familial que constitue l'équipe dentaire. Après tout, si le cabinet tourne, la rentabilité on s'en balance !

* « Éliminez les exhortations, les slogans et les objectifs qui demandent aux employés d'atteindre le zéro défaut et d'augmenter le niveau de productivité ; éliminez les quotas de production, la direction par objectifs et toute forme de direction par les chiffres ». *Hors de la crise* (3^e éd.), par W. Edwards Deming (le père du Management par la Qualité Totale), Economica, 2002.