



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

RÉDIGER UN CAHIER DES CHARGES

au cabinet dentaire

Le cahier des charges permet de détailler tous les tenants et aboutissants d'un projet, que les tâches soient réalisées par votre équipe en interne ou avec le soutien d'une aide extérieure (prestataire, fournisseur, consultant...). Un CDC est nécessaire pour s'assurer de l'entière réalisation des objectifs. Il permet aussi et surtout d'évaluer les besoins et les attentes de l'équipe (par exemple, s'il s'agit d'un projet de formation continue) et d'éviter notamment tout conflit ou malentendu en fin de mission.

LES 6 GRANDS PRINCIPES D'UN CAHIER DES CHARGES

- 1 Commencez par préciser la finalité du projet ou de l'objectif ainsi que l'importance qu'il revêt pour votre équipe.
- 2 Déterminez les différentes étapes du projet en le découpant en autant de phases distinctes possibles. Assignez la réalisation de chacune de ces étapes à vos coéquipiers (assistants dentaires, secrétaires, collaborateurs) de manière individuelle ou collective le cas échéant.
- 3 N'oubliez pas de caler les phases de validation et de contrôle qui doivent être prises en main de manière objective et impartiale. Si possible (en fonction de vos effectifs) : le contrôleur ne doit pas avoir participé à la réalisation de la même tâche.
- 4 Le célèbre acronyme SMART doit vous guider à chaque étape en évitant de perdre de vue l'essentiel. Tout objectif doit être : spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini.
- 5 Faites le point avec votre équipe en calant dans l'agenda autant de briefings et débriefings que nécessaire (pas plus de 15 minutes en principe par séance) : ne lésinez surtout pas sur les moyens 'immatériels' comme celui du temps. Ces moments de partage dédiés à la communication interne et à une meilleure collaboration (ou coordination) sont toujours productifs.
- 6 Pour les sujets à risque (sanitaire, fiscal, social, comptable...), n'hésitez pas à recourir aux services d'un juriste ou d'un professionnel/ prestataire externe pour sa validation ou mise aux normes. Sur ce point, évitez absolument les économies de moyens.

CONSTRUIRE UN CAHIER DES CHARGES EN 12 ÉTAPES (EXEMPLE : RÉDIGER LES PROTOCOLES DU CABINET)

1. Présentation du projet

Présentez rapidement en quoi consiste ce projet ainsi que les parties prenantes. Ici, il s'agira de confier à chaque membre de l'équipe la rédaction complète des protocoles cliniques, logistiques et administratifs du cabinet / centre dentaire.

2. Finalité du projet

Précisez l'importance que doit revêtir pour l'équipe la réalisation de ce projet. Le but ici est clair puisqu'il s'agit d'aboutir à une meilleure cohésion et organisation du cabinet, ainsi qu'à faciliter l'intégration, l'accompagnement et la formation des nouvelles recrues.

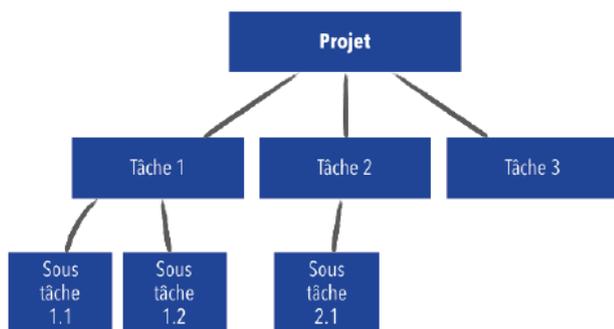
3. Les principes du projet

Il est ici question d'indiquer la philosophie sous-jacente ou les principes qui doivent guider et animer l'équipe dans la réalisation de l'objectif. Il s'agit pour l'exemple cité d'inscrire le cabinet dentaire dans une démarche d'amélioration continue ou démarche Qualité globale.

4. Espace-temps

Il convient ici clairement d'indiquer où (lieu(x)) le personnel dédié aura les moyens de réaliser ces tâches spécifiques de back-office et quand. Pour la rédaction des protocoles, il n'est absolument pas envisageable qu'ils soient rédigés à l'accueil ou entre 2 patients. Il faudra dégager du temps dans la semaine, pas moins de 45 minutes par vacation.

5. Organigramme des tâches (OT)



Il faut scinder en autant de parties distinctes que possible les étapes de réalisation du projet. Grâce à un organigramme des tâches, vos employés identifieront facilement l'ensemble des tâches à accomplir. Cet OT doit comporter au minimum le plan ou un bref descriptif du projet, les participants et acteurs de dudit projet, un planning et ce qu'on appelle les livrables.

6. Les étapes clés

Vous pouvez également faire une synthèse des étapes du projet pour des raisons pédagogiques quitte aussi à décomposer ces étapes en sous-étapes. Chacun de vos employés aura alors les moyens d'atteindre tous ses objectifs dans les temps impartis.

7. Les « livrables »

Cette partie doit spécifier tous les livrables commandés par la direction et leurs échéances respectives. Il s'agit de toutes les productions de l'équipe. S'agissant de la rédaction des

protocoles du cabinet dentaire, le premier livrable à valider sera le sommaire complet et exhaustif (dossiers et sous-dossiers inclus) de tous les protocoles à faire rédiger par son personnel de support clinique et administratif. Il n'est pas question de débiter la rédaction d'un seul protocole sans avoir validé ce document en amont. On prendra soin de le créer à partir de l'onglet 'table des matières' de Word.

8. Échéances

Il est impératif de préciser le temps imparti à la réalisation de chaque tâche et sous-tâche, soit le début et la fin de chacune d'entre elles. Ces échéances doivent être déterminées de concert avec les protagonistes. Il est hors de question d'imposer de manière directive des dates de production impossibles à tenir. Pour la rédaction de l'intégralité des protocoles de soins courants en omnipratique (photos des plateaux, check-list du matériel, description chronologique de la séquence de soins à 4 mains) par exemple, on peut envisager une date d'échéance de livraison de 1 à 3 mois, à raison d'une demie-journée de travail de back-office par semaine. Les protocoles dont la rédaction est la plus fastidieuse concernent les cabinets d'orthodontie, à savoir les protocoles administratifs notamment : il faut ici compter environ 6 mois.

9. Tests et évaluations

Le cahier des charges devra également prendre en compte les phases de test et de mises en situation éventuelles ainsi que leur date de réalisation. Il faudra lister tous les acteurs du cabinet (ressources) qui seront impliqués dans chacune de ces phases. Par exemple, il conviendra de nommer un évaluateur (assistant dentaire en formation) afin de vérifier la qualité, la facilité de compréhension et le caractère opérationnel de tous les protocoles produits.

10. Ressources

Il est possible que la réalisation de votre projet implique de lister un ensemble de ressources matérielles (équipements) voire humaines. Le meilleur moment pour rédiger les protocoles du cabinet ou les mettre à jour se réalise de manière concomitante à l'intégration et à l'accompagnement de nouvelles recrues : assistant dentaire en contrat pro, secrétaire médical ou assistant de direction,...

11. Dépenses

Vous devrez recourir à des prestataires externes pour mener à bien vos projets. Il faudra donc penser à chiffrer ces coûts. Un infographiste sera le bienvenu pour la production finale de ces protocoles qui constitueront entre autres l'image de marque employeur de l'entreprise.

12. Validation, archivage, mises à jour

Dans le cadre de la démarche Qualité initiée au sein de votre cabinet dentaire, il conviendra ou non de certifier la production de certains livrables, de les mettre à jour et de les rendre accessibles facilement à l'intégralité des employés du cabinet (accès partagé sur le serveur). Aussi, si vous envisagez de procéder à la rédaction d'un règlement intérieur (non obligatoire en deçà de 50 employés), il vous appartiendra de le faire certifier auprès de l'Inspection du travail et du greffe du conseil de prud'hommes. Le recours à un juriste (« ressources ») sera nécessaire pour sa rédaction.

DENTAL RC - Coaching en organisation des cabinets dentaires depuis 1999

7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris - www.dental-rc.com - Tél. : 01 43 31 12 67

rodolphe.cochet@dental-rc.com