



NO



YES



RODOLPHE COCHET

Fondateur de Dental RC

GÉRER

LES FAUSSES URGENCES au cabinet dentaire

Dans la plupart des cabinets dentaires, la gestion des tâches de travail quotidiennes et récurrentes met les assistantes et secrétaires sous pression permanente : obsession du rendement, décisions prises à la volée, traitement et classement aléatoire des messages, exigences des patients et des praticiens.... Il faut faire du temps un allié et pas un ennemi. Or, les fausses urgences se traitent rapidement.

LES ÉLÉMENTS CLÉS DANS LA GESTION DE VOTRE TEMPS

1. **Connaître son propre mode de fonctionnement** : ses points d'appui et ses freins¹.
2. **Savoir ce qu'il y a à faire** précisément en se fixant des objectifs et des échéances précis de réalisation des tâches de travail².
3. **Faire un planning** sous Excel et y affecter des ordres de priorité (Voir la Matrice d'Eisenhower).
4. **Déléguer** à un(e) collègue tout ce qui peut l'être.
5. Identifier les réelles urgences, soit les urgences médicales en prenant appui sur un script de pré-diagnostic téléphonique.
6. **Gérer intelligemment les interruptions** inopinées en pratiquant une disponibilité sélective au lieu de répondre immédiatement à toute sollicitation extérieure.
7. **Organiser son bureau** et son plan de travail : classer ses papiers (en principe dans un cabinet dentaire organisé et à l'ère du Digital, c'est la loi du Zéro Papier !). On perd en moyenne 1 heure par jour à essayer de retrouver des renseignements !
8. Apprendre à **se concentrer sur une seule tâche** en mesurant en amont le temps nécessaire à sa réalisation. Nous ne sommes pas physiologiquement paramétrés pour bien réaliser deux tâches à la fois.
9. **Bannir le perfectionnement à outrance** en se posant la question de savoir si le temps alloué à la réalisation de la tâche est proportionnel à sa valeur. La perfection à 95/100% coûte parfois en temps autant que la réalisation des premiers 95% du projet, ce qui peut donner à réfléchir !
10. **Appliquer la règle des 80 / 20 de Pareto³**, en déléguant les tâches chronophages qui peuvent être réalisées par un collègue ou un employé sachant que les premiers instants au bureau sont souvent utilisés pour lire des e-mails, relever des messages téléphoniques, surfer sur internet. En somme, il vaut mieux consacrer son énergie aux 20% qui rapportent 80% des vrais résultats de l'entreprise.

IDENTIFIEZ VOS PROPRES OBSTACLES

Répondez en toute spontanéité (à faire compléter par les employés, gérants et praticiens) en assignant : 1 (souvent), 2 (rarement).

LES OBSTACLES EXTRINSÈQUES	1	2
Appels téléphoniques non programmés ou anormalement longs		
Sollicitations impromptues des collègues ou du gérant		
Disponibilité totale et inappropriée		
Patients ou visiteurs (commerciaux) débarquant à l'improviste		
Personnel administratif non formé à faire barrage		
Syndrome des réunionites (ex. : 30 minutes/1H ttes les semaines)		
Déplacements au sein du cabinet contraires aux principes d'ergonomie générale		
Total		

LES OBSTACLES INTRINSÈQUES	1	2
Objectifs pas clairs et priorités confuses et changeantes		
Pas de 'plan de travail' quotidien		
Tâches de travail en suspens, non terminées		
Pas d'échéances de réalisation précises pour chaque tâche		
Vouloir en faire trop (perfectionnisme pathologique)		
Défaut d'ordre et d'organisation personnelle		
Doublons de tâches et conflits de responsabilités/fonctions (charte de poste)		
Principe insuffisant de délégation		
Opposition au changement		
Ne pas savoir dire 'non'		
Indécisions fréquentes ou décisions impulsives		
Gestion tardive ou retardée		
Baisse de tonus, fatigue		
Interruptions en cours de réalisation d'une tâche		
Relecture et tri multiples		
Mauvaise estimation du temps de travail en amont		
Absence de listing de tâches		
Procrastination (on repousse au lendemain ce qu'on a à faire)		
Total		

LES CONSEILS DE RODOLPHE COCHET : SAVOIR DIRE 'NON'

La difficulté à dire 'non' est bien souvent l'un des principaux obstacles à une bonne organisation personnelle ainsi qu'à une gestion efficace de son temps de travail. Si vous ne parvenez pas dans bien des situations à dire 'non', posez-vous ces questions :

1. Pensez à une difficulté récente en termes de gestion du temps et des priorités.
2. Comment auriez-vous pu régler le problème de votre propre chef, et pas comme vous avez tendance à le faire spontanément ou en fonction des moyens qui vous sont

donnés ? Le cas échéant, ces moyens (humains, matériels ou immatériels, comme le temps) sont-ils suffisants ?

3. Que se serait-il passé si vous aviez su dire 'non' ?
4. Quelles seront les conséquences sur votre organisation et sur celle de l'équipe si vous continuez à dire systématiquement 'oui' à des sollicitations qui vont continuer de mettre en péril votre organisation jusqu'à la Qualité intrinsèque de votre travail ?
5. Que ferez-vous la prochaine fois ?

DENTAL RC
Coaching en organisation des cabinets dentaires depuis 1999
 7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com

¹ Si vous ne connaissez pas vos comportements-types en situation réelle de travail, nous vous recommandons de passer l'évaluation psychotechnique LEAD : <https://www.rh-dentaire.com/cepo>

² Utilisez <https://www.dentalsrh.com> au sein de votre cabinet afin de centraliser toutes les tâches de travail individuelles et collectives.

³ Le principe de Pareto, aussi appelé principe des 80/20 ou loi des 80/20, décrit une règle selon laquelle 80 % des effets sont le produit de 20 % des causes.