



CAROLE LAUREMBOURLE
PROTHÉSISTE DENTAIRE

Digitalisation : levier stratégique du cabinet dentaire et du laboratoire fabricant

FAUT-IL DÉCONSTRUIRE CE QUI EXISTE ?

COMMENT FAIRE DE LA DIGITALISATION UN LEVIER STRATÉGIQUE ?

QUELLES SONT LES CONDITIONS REQUISES POUR QUE CE LEVIER

FONCTIONNE ?

QUE PEUT-ON EN ATTENDRE ?

heure est au changement, à l'évolution, l'ère est digitale. Il est donc opportun de changer notre vision, de repenser nos modèles et de cheminer vers de nouveaux horizons.

Faut-il pour autant déconstruire ce qui existe, fonctionne, ou prendre appui sur notre savoir-faire et faire de la digitalisation un moyen? Un levier stratégique qui va, en s'appuyant sur l'existant, libérer toutes nos valeurs métiers pour assurer la pérennité de nos entreprises et trouver un équilibre durable.

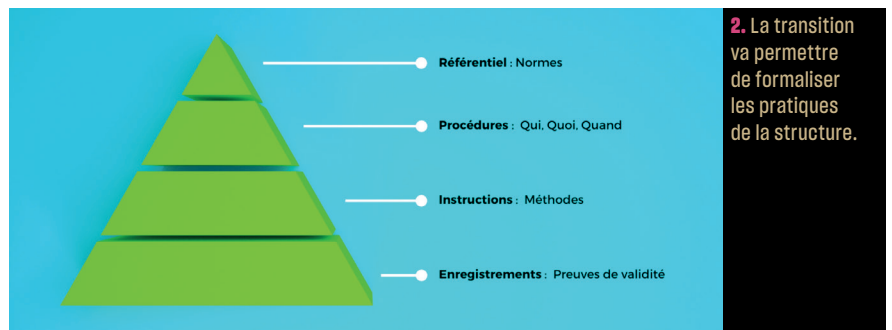
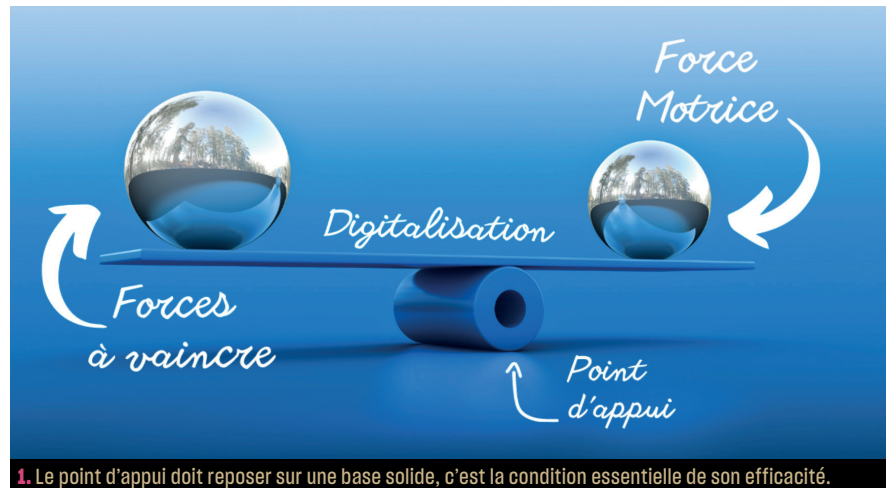
Faire de la digitalisation un levier stratégique, l'image semble parlante et pertinente. Archimède ne disait-il pas: « Donnez-moi un point fixe et un levier et je soulèverai la Terre »? Cette citation nous ouvre de belles perspectives et possibilités, dès lors que l'on prend conscience que, même seul, par choix, ou par obligation, rien n'est impossible!

Cette évolution est une opportunité pour chacun. On se trouve face à de nouveaux objectifs induisant une stratégie et un plan d'action pour les atteindre. Bien sûr, comme toutes les mutations, cette mutation professionnelle demande du temps, nécessite des compétences, et impose l'utilisation de méthode et d'outils adaptés. Quelles sont les trois conditions préalables requises pour que notre levier fonctionne?

UN FONCTIONNEMENT CONDITIONNÉ PAR LE POINT D'APPUI (fig. 1)

Ce point d'appui doit reposer sur une base solide, c'est le point essentiel de l'efficacité du levier. S'il repose sur une surface instable, il n'offre aucune perspective.

Pour l'entreprise, cet appui est l'organisation, ou plus précisément son système organisationnel. Il doit être solide et réactif. On peut ici parler d'agilité organisationnelle. Il doit être construit méthodiquement, des outils sont nécessaires. La mise en place d'un système de gestion par la qualité (SMQ) est la solution la plus adaptée; par ailleurs obligatoire dans le règlement (UE) 2017/745. Comme tous les outils, son utilisation demande un accompagnement, une formation. C'est un système actif, réactif, basé sur un principe d'amélioration continue.



Il peut être mis en place dans toutes les structures du secteur dentaire, chez les fabricants et les cabinets dentaires. Peu importe la taille de la structure. C'est à la fois la mémoire, l'imagination, la culture, et l'image de l'entreprise.

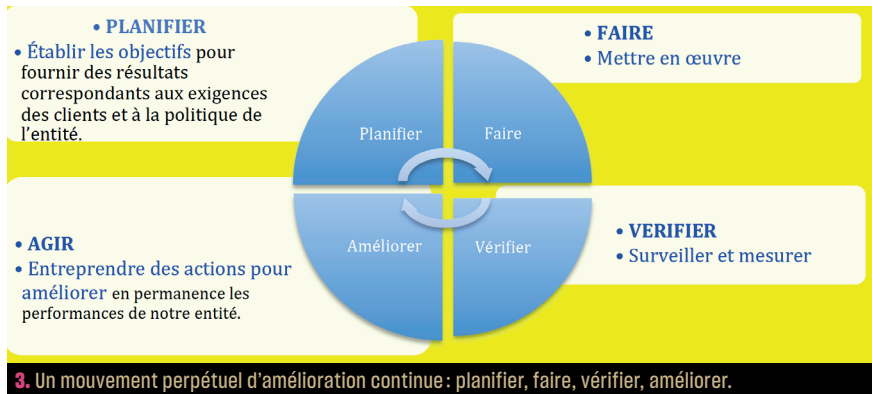
Dans cette chaîne de valeur entre le chirurgien-dentiste, son patient et le fabricant, la proximité, même virtuelle, la qualité des échanges professionnels, une vision commune des objectifs à atteindre, sont les clés de la réussite. Trop souvent méconnu, jugé sans intérêt, le SMQ est pourtant très efficace. Comme dans nos métiers, tout dépend de la façon dont il est appliqué.

Que doit-on en attendre, et pourquoi peut-il être considéré comme un point d'appui? Un système de management ou gestion par la qualité (SMQ), c'est l'organisation mise en place par une entreprise pour atteindre ses objectifs. Elle oriente la stratégie (organisation et production) en fonction des exigences et de la satisfaction client. La transition doit être méthodique, progressive et requiert

souvent l'accompagnement de professionnels de la qualité. Elle va permettre de:

- répondre positivement aux obligations réglementaires;
- formaliser les pratiques de la structure, laboratoire ou cabinet, au moyen d'une documentation adaptée, validant les bonnes pratiques et regroupant les documents de référence qui décrivent la stratégie, la politique, la responsabilité et l'organisation (fig. 2);
- optimiser la valeur qualitative de l'activité en maîtrisant les moyens grâce à:

- V**alorisation et responsabilisation des collaborateurs
- A**mélioration des méthodes de production
- L**ister, choisir et entretenir un matériel adapté à notre production
- E**conomie d'entreprise
- U**nir les forces vives de l'entreprise
- R**echercher un environnement favorisant un développement durable
- S**électionner des matériaux conformes à nos attentes



“

Nous savons tous désormais que le numérique n'est plus un effet de mode mais un choix de société bien installé. Cependant, des freins subsistent encore dans notre secteur d'activité. ”

Il s'agit alors d'une organisation qui reflète nos valeurs, les pérennise et harmonise notre activité quotidienne. Le point d'appui est solide, mais il ne doit pas pour autant être figé, il doit pouvoir accepter le mouvement. Un mouvement qui dégagera une énergie positive, une amélioration. Un mouvement perpétuel d'amélioration continue (fig. 3).

Pour cela, il faut régulièrement recueillir les avis des clients à travers des audits de satisfaction (fig. 4), très souvent riches d'enseignements. Ils portent sur les points importants pour notre activité, tels que l'accueil, le service, la qualité des fabrications, le tarif, la réponse apportée aux différentes attentes. Leur analyse fera naître de nouvelles actions qui, une fois appliquées, permettront d'améliorer notre activité.

À l'image du point d'appui, ce système est essentiel, au cœur de la transformation numérique. Il va permettre de prendre des décisions éclairées, étayées, renseignées reposant sur des données, des besoins identifiés, économiquement réalisables.

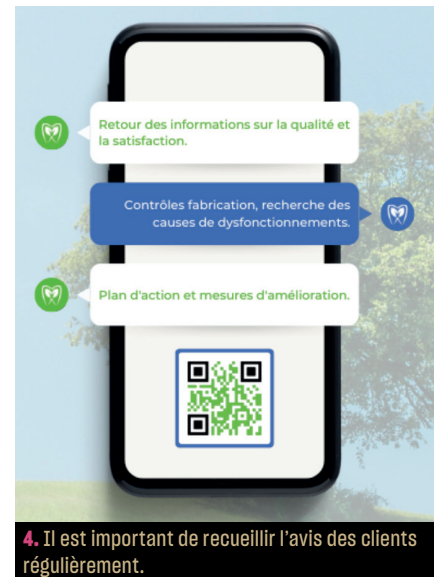
La prise de décision sera toujours prise par le praticien, le fabricant, mais elle sera factuelle.

DES RÉSISTANCES QUI ALOURDISSENT LA STRUCTURE

Le secteur dentaire est un secteur de type artisanal, avec des méthodes traditionnelles, des bonnes pratiques qui ont fait leurs preuves et qui fonctionnent plutôt bien. Une chaîne de professionnels qualifiés qui donnent confiance aux patients. Alors pourquoi changer ?

Que l'on adhère ou non à ce choix de société, l'individu, l'environnement sont désormais au centre de toutes les préoccupations, et tout changement de paradigme crée des résistances qui peuvent être diverses et variées selon nos activités.

Nous savons tous désormais que le numérique n'est plus un effet de mode mais un choix de société bien installé. Cependant, des freins subsistent encore dans notre secteur d'activité.



MANQUE DE COMPÉTENCES

Hormis pour une petite minorité, l'intérêt pour la digitalisation de nos professions a été tardif. Cela n'est pas une question générationnelle mais un manque d'attrait pour la nouveauté, un manque de clairvoyance de la part de nos institutions et, sans doute, la peur de la perte de nos savoir-faire, de notre identité. Nous nous sommes ainsi retrouvés avec un manque évident de formations pour toute la partie numérique, et donc un défaut de compétences dans toutes les professions du secteur dentaire.

MANQUE DE FINANCEMENTS ET D'OUTILS FINANCIERS

Malgré la prise de conscience et la participation de l'État et des régions, le coût des investissements est très important pour le cabinet comme pour le laboratoire fabricant ; la réflexion sur le bénéfice/risque est toujours présente. Les professionnels qui naviguent sans tableau de bord, sans calcul de coûts, hésitent à investir dans le digital.

UNE RÉGLEMENTATION TROP SOUVENT MÉCONNUE ET SUBIE

Alors qu'un nouveau règlement UE (2017/745) s'impose au secteur et nous donne clairement les lignes directrices de cette évolution, certains sont encore dans le déni et perçoivent ces directives comme des contraintes alors qu'elles montrent la direction. À chacun de choisir la voie.

LA PEUR DE L'ÉCHEC

Comme dans toute nouvelle pratique, la peur d'échouer, de faire et refaire un acte alors que nous sommes certains de réussir avec nos pratiques habituelles est certainement déroutant, déstabilisant. Nous sommes face au miroir où l'image n'est pas celle que l'on a l'habitude de voir.

Notre mémoire serait-elle sélective, ne sommes-nous pas tous passés par une phase d'apprentissage? N'oublions pas cette belle citation de Nicolas Boileau: « Hâtez-vous lentement, et sans perdre courage, vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage, polissez-le sans cesse et le repolissez, ajoutez quelquefois et souvent effacez. »

Après cette liste non exhaustive des résistances, des forces à vaincre, voyons quelle force motrice va donner vie à notre levier. Quelles sont alors les conséquences pour le secteur dentaire et les valeurs qui lient le praticien, le patient et le fabricant?

LA FORCE MOTRICE

C'est elle qui va donner vie au levier: il s'agit essentiellement du facteur humain. Un système numérique ou digital (du latin doigt) est un système binaire, donc limité. Il reste un outil qui ne prendra vie que sous le doigt de l'Homme. La force motrice vient de la volonté de celui qui agit, celui qui passe du dire au faire, dans un temps donné de plus en plus court. Cette volonté doit être communiquée et obtenir l'adhésion de l'ensemble des collaborateurs, mobiliser les intelligences et les compétences.

Cette transmission commence par l'apprentissage, une formation en interne, si l'entreprise possède les compétences, ou en externe chez des fournisseurs ou organismes de formation.

La mise en pratique doit être adaptée aux besoins de l'entreprise, aux exigences des clients et des patients. Elle devient notre cœur de métier, notre ADN, notre image. Sous cette force positive, le levier s'active, la digitalisation produit son effet, et libère les savoir-faire, les bonnes pratiques de chacun. Nous constatons immédiatement:

- un renforcement de la proximité. Le praticien peut visionner et communiquer avec le prothésiste à distance;

“

La qualité de nos fabrications, les bonnes pratiques de l'art dentaire, la proximité, la transparence, sont les facteurs clés de la réussite. ”

- une amélioration qualitative, sécurisée de la transmission des données entre le cabinet et le laboratoire fabricant;

- une simplification de la gestion quotidienne grâce à des logiciels performants;
- le développement des pratiques de transparence grâce à l'identification et la traçabilité des DMSM;

- l'hébergement de données réglementaires et pérennes dans des espaces communs au fabricant, au praticien et au patient;

- la naissance de nouveaux protocoles de fabrication, de nouveaux matériaux et de nouveaux matériels;

- le partage des connaissances, de l'intelligence des ressources humaines;

- une amélioration de la rentabilité.

- des événements professionnels (salons, réunions régionales ordinaires, consulaires, associatives);

- des organismes capables d'accompagner l'optimisation de notre organisation;
- de l'intelligence active, force de proposition chez de nombreux collaborateurs.

La souplesse, l'agilité du système, la capacité d'adaptation produisent un mouvement d'amélioration continue qui libère l'énergie, les ressources nécessaires aux entreprises pour exister durablement dans un environnement en pleine mutation.

Servons-nous de ces nouveaux outils, adaptons nos compétences et n'oublions pas que c'est la pensée, la volonté qui dirige la main, le doigt qui appuie sur le levier. ■

CONCLUSION

Que notre entité soit un laboratoire, fabricant de prothèses dentaires, DMSM, ou qu'elle soit un cabinet dentaire, nous travaillons tous avec le même objectif: la satisfaction du patient.

Nous savons tous que la qualité de nos fabrications, les bonnes pratiques de l'art dentaire, la proximité, la transparence, sont les facteurs clés de la réussite.

Pour cela, nous avons à notre disposition des outils, plus ou moins modernes, à tous les niveaux:

- des logiciels de gestion, de calcul de coût;

- des formations adaptées;

CORRESPONDANCE

CAROLE LAUREMBOURLE

Fondatrice du label qualité Odonvia by Labeldent

Gérante de la société Labeldent

Prothésiste dentaire

Co-gérante du laboratoire Laurembourle-Charbonier,

Vichy-le Vernet

C.LAUREMBOURLE@WANADOO.FR