

Y a-t-il un pilote dans le cabinet ?

Les prothèses commandées ne sont pas arrivées à temps ? Vous avez oublié de prévoir une vis pour un implant ? Un rendez-vous qui devait être reporté ne l'a pas été ? La fenêtre du cabinet est restée ouverte toute la nuit ? Des erreurs, vous en faites tous les jours, *Errare humanum est*. Et, à cause de ces erreurs – une quinzaine par jour si vous les notez toutes avec franchise –, un cabinet dentaire perd 10 à 15 % de son chiffre d'affaires. Les Dr Renouard et Roussarie animaient une conférence sur ce thème au congrès ADF : *Amélioration de la pratique par les facteurs humains : des cockpits d'avions aux cabinets dentaires*. Ils recommandaient notamment de se plonger dans *Les décisions absurdes* de Christian Morel⁽¹⁾ ou *Système 1 / Système 2*

Tous les membres de l'équipe thérapeutique au sein d'un cabinet dentaire font des erreurs.

de Daniel Kahneman⁽²⁾. Mais c'est *Mieux réussir ensemble* de Guillaume Tirtiaux⁽³⁾ – guide pratique paru en octobre dernier – qui est devenu leur Bible pour gagner en efficacité, rebondir dans l'adversité et continuer d'avancer. Dans cet ouvrage, l'auteur, commandant de bord et cofondateur d'une société de formation

qui transpose les principes de la gestion des ressources de l'équipage à d'autres secteurs d'activité, propose de comprendre l'impact des facteurs humains sur le stress et les décisions aberrantes en étudiant des données dérivées de l'aéronautique. Il permet ainsi de comprendre pourquoi tous les membres de l'équipe thérapeutique au sein d'un cabinet dentaire font des erreurs. Selon lui, l'établissement de protocoles peut réduire leur nombre et à la fois améliorer la qualité du travail et diminuer l'impact financier. Ses préceptes sont simples : mieux communiquer, apprendre à se faire entendre, mieux gérer les priorités et le processus de prise de décision, considérer plus souvent l'autre comme un allié, accepter nos faiblesses et, surtout, considérer les échecs et les événements indésirables comme des opportunités d'apprendre. Une façon de travailler qui a « transformé la pratique professionnelle » du Dr Roussarie, et même redonné de l'élan à son travail, en « améliorant la créativité de l'équipe, la satisfaction au travail et la productivité ».

(1) *Trois tomes, Collection Folio essais, Gallimard, 2014*

(2) *Flammarion, 2012*

(3) *Edipro, 2019*