

# Insatisfactions de vos patients Comment les gérer ?

**Chaque profession fait face de temps à autre, à un client mécontent. En fait, dès qu'une entreprise propose de nouveaux services ou de nouvelles méthodes, elle est inéluctablement confrontée aux objections ou insatisfactions de ses clients. Le cabinet dentaire n'échappe pas à cette logique.**

Parfois, nous réalisons d'excellents traitements et malgré tout le patient est mécontent : il souhaite alors être remboursé ou refuse de vous payer. Plus grave, le patient peut se tourner contre vous. Les patients deviennent en effet, de plus en plus procéduriers. Ces scénarios sont très difficiles à gérer, surtout lorsque nous ne cernons ni la psychologie, ni les émotions du patient. Il ne faut surtout pas que vous restiez bloqués face à de tels patients. Heureusement, la mise en œuvre de quelques techniques simples permet de désamorcer 99 % des conflits, qui peuvent parfois provenir de facteurs extérieurs à la consultation (problèmes personnels ou professionnels). Un comportement **doit être évité à tout prix** par le praticien et l'assistante : réagir sur le même ton que le patient, sous prétexte d'une volonté de rester « nature ». Il s'agit d'un manque de réalisme à déconseiller fortement au cabinet. En effet, l'escalade est alors garantie et la perte de confiance inévitable.



Dr Edmond BINHAS  
■ Fondateur  
du Groupe Edmond  
Binhas

## Résoudre le problème

### Écoutez attentivement

Une fois que le patient vous a exposé ce qui ne le satisfaisait pas, **remerciez-le de sa franchise**. Puis tentez de reformuler sa demande, aussi bien au niveau du contenu que de l'émotion.

Exemples : Reprendre la conversation en disant :  
« Alors si j'ai bien compris, vous êtes **contrarié** (émotion) parce que votre **bridge est cassé** (contenu). »  
« Si je comprends bien, vous êtes **énervé** (émotion) car mon assistante n'a pas voulu vous donner un rendez-vous demain à 18h (contenu). »

En étant parfaitement à l'écoute de votre patient, le simple fait d'énoncer clairement la source du conflit vous permet de jeter les bases d'un dialogue apaisé et d'éviter la rupture. Votre interlocuteur se sent compris et généralement le niveau de son agressivité baisse immédiatement, d'autant plus qu'il arrive souvent qu'il réalise alors la disproportion entre l'événement générateur et sa réaction. Vous pouvez l'amener alors à penser que vous êtes capable de faire quelque chose pour lui.

### Transformez le problème en une opportunité

Ensuite, vous devez comprendre que le mécontentement d'un patient peut représenter une réelle opportunité. De récentes études ont démontré qu'une relation d'extrême confiance pouvait se fonder **après** un tel désaccord. Si vous prouvez au patient que vous pouvez résoudre rapidement et efficacement son problème, vous pourrez en faire un patient très fidèle. Votre but est de faire comprendre au patient que vous vous souciez de son problème et que vous allez le résoudre rapidement. J'ai toujours pensé qu'il valait mieux faire preuve de souplesse (sans pour autant se décrédibiliser) plutôt que de se retrouver convoqué devant le Conseil de l'Ordre (ou autre), au risque de voir son nom critiqué et bafoué.

Toutefois, ne confondez pas **empathie** et **sympathie** : L'empathie (compréhension du ressenti) permet de témoigner de sa compréhension du problème sans forcément être d'accord, alors que la sympathie (être toujours d'accord) peut être contre-productive. Service n'est donc pas esclavage.

### Envisagez des solutions

Établir de bonnes relations est un art. Les plus belles opportunités se présentent à vous lorsqu'un problème survient. Une fois que vous avez écouté les réclamations de votre patient, essayez aussitôt



de formuler les solutions envisageables. Mettez en avant des solutions GAGNANT – GAGNANT. Face aux solutions apportées, il faut tenir parole et assurer un suivi professionnel. En effet, le patient demande à être traité avec respect et à être compris mais pas à être infantilisé ou mené en bateau.

### Sachez maîtriser votre patient

Vous contrôlerez la situation dès lors que vous lui proposerez une série de solutions parmi lesquelles il pourra choisir. La notion de choix est extrêmement importante. Si vous demandez simplement au patient ce qu'il désire, il se peut que vous n'approuviez pas son choix. Cependant, si vous lui énumérez plusieurs possibilités, vous constaterez que le patient ne cherchera plus à faire de vous son ennemi mais au contraire son allié.

Par exemple, imaginez qu'un patient soit mécontent de sa nouvelle esthétique et qu'il revienne vous voir deux ou trois jours plus tard pour vous en parler. Le simple fait d'expliquer au patient que cliniquement parlant, le travail réalisé sur lui est excellent, ne le satisfera pas. La seule façon de contenter un patient mécontent est de lui prouver que vous vous souciez fortement de son insatisfaction. Dès lors que vous affirmez au patient que vous agirez dans son sens, vous créez un environnement favorable à l'évolution de votre relation avec lui.

**OPTION A :** *Soumettez au patient l'idée qu'il s'habituerait sous quelques jours ou quelques semaines à sa nouvelle apparence et qu'il s'agit d'une question d'habitude. S'il s'avère que cela ne le satisfait pas, vous devrez faire quelques modifications.*

**OPTION B :** *Proposez-lui de modifier la (ou les) partie(s) du travail qu'il ne juge pas parfaite(s), et ce jusqu'à ce qu'il soit entièrement satisfait.*

**OPTION C :** *Proposez-lui de refaire la totalité du travail à vos frais. Vous assurez ainsi une immense satisfaction, tant pour lui que pour vous (Attention, je vous vois réagir : cette option ne doit être réservée qu'aux rares cas extrêmes).*

Proposer au patient de le rembourser n'est généralement pas une bonne solution. Pour quelle raison ? Parce qu'il est fort possible que le patient mécontent accepte mais cela ne renforcera en aucun cas la relation établie entre vous. Ne perdez pas de vue que le principal enjeu lorsque vous faites face à un patient mécontent est la relation que vous entretenez avec lui. Il est surprenant de constater à quel point une relation Praticien-Patient peut être renfor-

### Check-list : L'art de gérer le patient mécontent

1. Laissez le patient vider son sac, **sans l'interrompre ni anticiper ce qu'il va dire**. Écoutez attentivement son problème et ses attentes et observez ce qu'il exprime par son attitude.
2. **Accusez réception** de son point de vue et approuvez-le dans la mesure du possible : « *Je vous comprends* ». **Excusez-vous** de manière sincère et crédible au nom du cabinet dentaire si besoin en est en cas d'erreur de votre part.
3. **Posez des questions.**
4. **Reformulez** la réclamation, le mécontentement du patient.
5. **Dites ce que vous allez faire pour résoudre le problème** (si vous ne pouvez pas résoudre le problème, expliquez ce que vous allez faire et rassurez le Patient : « *Je vous comprends* », « *Je m'en occupe personnellement* »).
6. **Remerciez le patient** de sa franchise (car il n'y a rien de pire qu'un patient mécontent qui ne vous le dit pas).
7. **Recherchez une solution Gagnant-Gagnant** et concluez quand tout a été dit.

cée lorsque ce dernier réalise que vous vous souciez du traitement et des soins réalisés.

### Conclusion

Comme tous les professionnels dont le métier comporte une fonction d'accueil importante, les membres de l'équipe dentaire doivent gérer les patients difficiles avec doigté... et fermeté. Qu'ils soient râleurs, agressifs ou simplement mal lunés, c'est toujours à nous de faire l'effort de les rassurer et de les détendre : il ne faut pas oublier que nous exerçons un métier de service, avec toutes ses vicissitudes. Cependant, il convient de distinguer ce qui relève de la simple incartade ponctuelle du manque de respect répété envers le praticien et son personnel. Je préconise de ne pas garder les patients ingérables, sujets à des dérapages répétés, dans la mesure où le souci de qualité de service ne doit pas être confondu avec la servilité... À vous de délimiter la frontière entre une gestion optimale de la relation avec le patient fondée sur l'empathie et l'écoute, d'une part et la psychothérapie d'autre part. Celle-ci ne relève pas de notre champ d'action.

Notre métier s'il demande certes beaucoup de psychologie ne peut en aucun cas être confondu avec celui de psychothérapeute. ◆

### CONTACT

#### Groupe Edmond Binhas

Claudette  
Immeuble Grand Ecran  
15 avenue André Roussin - 13016 Marseille  
N° Vert : 0800 521 764 - Tél. : 04 95 06 97 31  
Email : contact@binhas.com