



CHRONIQUE

Edmond BINHAS - contact@binhas.com

Ne pas confondre le devis et le plan de traitement

Entre obligation et information, le devis est un document majeur dans la relation entre l'équipe dentaire et le patient. Or je n'ai, à ce jour, pas encore lu ni trouvé d'article précisant la différence (pourtant importante) entre les deux. Je dirais même que cette confusion semble entretenue à la lecture de certains articles de la presse professionnelle. De même, en côtoyant depuis de longues années les équipes dentaires et les responsables de la profession, j'ai pu constater qu'il y avait régulièrement, même chez certains responsables, un amalgame entre devis et plan de traitement. En effet, le terme « devis » est utilisé pour parler en fait du plan de traitement ou inversement. Or ce sont deux étapes bien distinctes dans la relation thérapeutique et même, idéalement, deux documents à part entière : l'un fortement recommandé pour aider le patient dans ses choix, l'autre étant une obligation légale. Les deux combinés contribuent au consentement éclairé du patient. Aussi, aborder l'approche de la présentation du plan de traitement uniquement sous l'angle du devis (qui en est toutefois une partie) me semble :

– **dangereux.** En effet, cela suppose qu'il existe des astuces ou des trucs magiques qu'il suffirait d'appliquer mécaniquement pour « vendre » son plan de traitement. Cela ne me semble pas honnête vis-à-vis des chirurgiens-dentistes car ce n'est pas comme cela que ça fonctionne ;

– **incompatible avec notre éthique.** Je n'arrive pas à me faire à l'idée que la relation thérapeutique puisse se réduire à une simple relation commerciale. Ce que laisserait supposer en préalable une approche uniquement financière du plan de traitement. Par

ailleurs, l'expression « comment présenter son devis ? » contient, à mes yeux, une connotation manipulatoire vis-à-vis des patients ;

– **inefficace.** C'est peut-être le point le plus important. En effet, il est impossible de présenter correctement le montant de ses honoraires si le patient n'a pas compris tous les bénéfices de son plan de traitement et que le praticien pense que seul le prix le motive. Cela sera toujours trop cher pour le patient, puisqu'il n'en aura pas compris l'intérêt. Réduire la présentation du plan de traitement à la présentation du devis, c'est comme demander comment poser un ciment provisoire pour expliquer le traitement canalair. Je veux dire par là que ce n'est que la cerise sur le gâteau ;

– **dépassé.** Dans le passé (et peut-être encore aujourd'hui), certains spécialistes ont recommandé cette approche. Or, même dans les cours de vente pour les commerciaux, il est enseigné que la présentation du prix ne suffit plus pour expliquer la valeur ajoutée d'un produit. Il y a bien longtemps que la plupart des formateurs enseignent comment présenter au mieux les avantages du produit pour expliquer le prix.

Ne pas clairement distinguer le plan de traitement du devis dans notre discours auprès des patients est de nature à entretenir la confusion quant aux intentions réelles des chirurgiens-dentistes vis-à-vis des premiers. Je suis très ferme à ce sujet, même si je suis l'un des rares à le dire. Dans notre domaine, et plus particulièrement dans notre communication avec les patients, l'attention aux nuances est cruciale, sinon le risque est grand de basculer insidieusement et en toute bonne foi vers le mercantilisme. ■

Edmond Binhas, chirurgien-dentiste DSO, est le fondateur du Groupe Edmond Binhas, spécialisé dans l'organisation et la gestion globale de cabinets