



## CHRONIQUE

Edmond BINHAS - contact@binhas.com

# Planification stratégique des plans de traitement

En tant que praticiens, bien souvent, nous adoptons une attitude standard vis-à-vis de nos patients lors de l'exposé du projet de traitement. Nous expliquons, à chaque fois, les traitements de la même manière quel que soit le patient. En fait, il ne s'agit pas d'une stratégie rationalisée pour la présentation de nos plans de traitement. C'est la raison pour laquelle le pourcentage d'acceptation des traitements proposés est si aléatoire d'un patient à l'autre.

### La clé est d'adapter la présentation de son projet de traitement à chaque patient

La clé est d'adapter la présentation de votre projet de traitement à chaque patient.

Sur un plan pratique, comment procéder ? Utilisez une méthode de planification stratégique fondée sur cinq étapes : bilan, objectif, stratégie, tactique, contrôle. Au cours de chaque présentation de traitement, chacune de ces étapes doit être minutieusement détaillée. Si une seule est manquante, vous n'aurez pas l'assurance d'avoir mis tous les atouts de votre côté pour obtenir l'adhésion de votre patient et lui inspirer confiance. Établissez une fiche de planification stratégique pour chacun de vos plans de traitement.

Mettez par écrit la situation buccale (**bilan**) du patient. C'est l'état des lieux. Pensez également à établir ce bilan sur le plan psychologique car il permet de connaître où en est le patient de l'intérêt qu'il porte à ses dents. Cela peut vous éviter de proposer un traitement alors que les liens établis avec le patient ne sont pas encore assez solides pour qu'il l'ac-

cepte. De même, cela vous permettra aussi de savoir si vous avez passé suffisamment de temps à instaurer la confiance.

Concentrez-vous ensuite sur l'établissement des **objectifs**. Il s'agit de parvenir à comprendre réellement ce que veut le patient. Souvent, ils n'ont eux-mêmes pas conscience de leurs motivations au moment où ils se présentent. Il faut établir des relations de confiance avec vos patients, les éduquer sur les différentes options ainsi que les avantages et inconvénients de chacune d'entre elles. Enfin, il faut les informer sur les risques concernant leur santé dentaire à long terme. Ce n'est qu'alors que vous pourrez tenter d'établir des objectifs communs.

La troisième étape est la **stratégie** : exposez l'approche générale du traitement que vous proposez à votre patient (prothèse fixe, prothèse amovible, chirurgie, implantologie, etc.).

Puis expliquez en détail le choix du traitement (**tactique**). Si, par exemple, vous pensez qu'une couronne ou un bridge céramique est une meilleure solution qu'un appareil amovible ou pas de traitement du tout, expliquez vos raisons au patient.

Établissez enfin un système de **contrôle**. Il s'agit de l'étape de suivi, cruciale et souvent sous-estimée. Rappelez-vous que seuls des patients satisfaits penseront à vous recommander.

J'encourage tous les praticiens à définir un projet à partager avec les patients. La présentation de leur plan de traitement reposera sur une trame. Elle n'en sera que plus fluide et les patients comprendront mieux ce qu'ils leur ont présenté. Une présentation organisée inspire confiance aux patients qui ne peuvent se décider sur une conversation d'ordre général. ■

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