



CHRONIQUE

Edmond BINHAS - contact@binhas.com

La communication multiple

Bon nombre d'entre vous ont certainement eu à connaître un praticien, un conseiller ou un consultant prêt à leur expliquer comment développer à coup sûr leur cabinet en appliquant les techniques de communication qu'il utilise ou recommande, dépositaire d'une « vérité sacrée » qui, pour peu qu'on « la respecte à la lettre », apporte le succès « comme par magie » ! Malheureusement, la réalité n'est jamais aussi évidente. Car ce que ce « magicien » ignore ou feint d'ignorer, c'est que ces techniques peuvent se révé-

faute professionnelle... Vous n'avez donc pas le choix. Vous êtes, théoriquement du moins, dans l'obligation de réaliser des traitements impeccables. Cet objectif perfectionniste, enseigné durant notre cursus universitaire, correspond tout à fait au travail en bouche.

Le problème est que cela met en place des processus mentaux qui nous laissent à penser que tout, dans la vie, fonctionne de la même façon. Ce qui n'est pas le cas.

En communication, rien n'est tout noir ou tout blanc. Ce qui fonctionne aujourd'hui ne fonctionnera peut-être pas demain et ce qui fonctionne chez un confrère ne fonctionnera peut-être pas chez vous. C'est une erreur de croire que toutes les stratégies vont s'adapter à tous les cabinets. La seule façon de découvrir l'efficacité d'un plan de communication est de le tester. Souvent en tâtonnant ! Vous devez essayer, puis utiliser les résultats de ces essais pour ajuster votre stratégie. En progressant par petites touches.

Essais, erreurs, corrections... Voilà comment se structure la communication au cabinet !

Il est toutefois possible de rationaliser cette approche. Toutes les stratégies de communication n'auront pas que des effets aléatoires. Nous le savons bien, certaines d'entre elles fonctionnent dans 70 à 80 % des cabinets alors que d'autres ne fonctionneront que dans 20 à 40 % des cas.

Voilà pourquoi nous préconisons une approche fondée sur notre concept de « communication multiple ». De façon plus explicite, il s'agit d'une combinaison de plusieurs stratégies mises en place en même temps. Il serait inconséquent de vouloir en utiliser une seule à la fois car une synergie ou une interaction se développent entre les nombreux programmes de communication, ce qui en augmente l'efficacité. ■

En communication, rien n'est tout noir ou tout blanc

ler totalement inadaptées. Une même stratégie peut très bien donner d'excellents résultats dans un cabinet et échouer piteusement dans un autre.

Chose encore plus importante concernant la communication : une seule et même stratégie est rarement suffisante. En réalité, vous avez besoin de différentes stratégies fonctionnant simultanément au sein de votre cabinet. Il faut aussi accepter l'idée que la moitié des investissements et de l'énergie destinés à une démarche de communication sera gaspillée ! Un constat douloureux, mais pourtant réaliste.

En fait, la communication n'est en rien comparable à la dentisterie, science technique qui ne supporte pas l'à-peu-près. La préparation d'un inlay impose de réaliser des parois avec un biseau à 12°, un remplissage canalaire doit être effectué jusqu'à 1 mm de l'apex, etc. Imaginez de n'obturer un canal que sur la moitié de sa longueur ! Si un granulome ou un kyste se développe, vous risquez fort de vous retrouver avec une extraction, face à l'éventualité d'une

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