

Vers la démarche qualité



Patrick Bonne : un homme comblé par la démarche qualité.

Patrick Bonne est un confrère qui a eu une démarche originale il y a treize ans, en obtenant le master des grandes écoles en management de la qualité. Il vit intensément sa passion en exerçant dans un cabinet de groupe de la région bordelaise tout en diffusant inlassablement la bonne parole sur la démarche qualité dans les cabinets dentaires. Animateur du diplôme universitaire de la démarche qualité de la faculté de Chirurgie Dentaire de Bordeaux, expert en stérilisation auprès de l'Afnor, participant à la rédaction de nombreux documents de l'ADF, conférencier de l'UFSBD et chargé de mission pour la formation continue, c'est un homme plein d'énergie que la revue Implant a rencontré et que nous vous proposons de découvrir.

Propos recueillis par Michel Metz

Quel est votre cursus et depuis combien de temps exercez-vous votre métier ?

P. Bonne: Chirurgien-dentiste depuis 1986, j'exerce à Saint Loubès, à proximité de Bordeaux, depuis 1988. Lors de mes études, j'ai participé à un laboratoire intra-faculté de recherche en microbiologie, puis j'ai eu une fonction d'attaché universitaire en prothèse dès 1987. Je continue à être attaché dans le domaine de la stérilisation et de la mise en place de la démarche qualité en dentaire. J'ai un CES en biomatériaux et un DU de pédagogie. Je suis ensuite devenu conférencier et directeur adjoint de la CNQAOS de Bordeaux pendant 15 ans. Puis j'ai obtenu un Mastère de grandes écoles en management de la qualité en dentaire à l'ISMQ (Institut supérieur du management de la qualité) en 2006. Je suis alors devenu coordonnateur du Diplôme Universitaire que j'anime encore actuellement, sur la mise en place de la démarche qualité en dentaire, à l'université de Bordeaux. Puis j'ai suivi une formation d'expert en stérilisation auprès de l'AFNOR. J'ai obtenu ensuite le titre d'expert en stérilisation et participé à plusieurs commissions et ouvrages produits par l'ADF comme la grille de prévention des infections liées aux soins en dentaire, le document unique, la radio-protection des patients.

Il y a maintenant 7 ans, j'ai intégré l'UFSBD en tant que conférencier, expert et chargé de mission pour la formation continue. J'ai aussi participé à la mise au point de plusieurs produits informatiques comme le logiciel JulieW depuis 30 ans pour la partie stérilisation, les traçabilités, le dossier médical, le document unique ; également pour l'évolution d'appareils numériques, comme les capteurs radiologiques, la CFAO avec le Cerec de Sirona depuis 15 ans.

Mon exercice est essentiellement orienté vers l'omni-pratique. Néanmoins, je pratique tous les actes de chirurgies (dents de sagesse, résections apicales, frénectomies, etc.) mais je délègue la chirurgie implantaire à l'un de mes associés. Ma structure comprend 15 personnes (5 praticiens, 7 assistantes et 3 secrétaires). Par souci d'optimisation de celle-ci, nous avons d'un commun accord distribué des activités spécifiques aux différents praticiens et les deux plus jeunes des trois associés majoritaires se sont tournés vers l'implantologie qu'ils pratiquent dans deux vrais blocs chirurgicaux. Je pratique pour ma part toutes mes chirurgies (soustractives) en salle d'omni-pratique optimisée (traitement eau et air spécifiques).

Quel regard portez-vous sur l'implantologie avec votre recul ? Quelles sont vos certitudes ou vos doutes sur l'implantologie contemporaine concernant les domaines chirurgicaux ou prothétiques ?

P. Bonne : L'implantologie est actuellement en pleine évolution. Je compare son évolution à celle de la parodontologie qui a énormément progressé en 30 ans. Nous sommes passés des ligatures et des lambeaux généreux à une pratique beaucoup plus raisonnée et moins traumatisante, tout en augmentant son efficacité. L'implantologie fut présentée par les pionniers comme une dentisterie réservée à une élite. Ce qui, heureusement, n'est plus le cas. La multiplicité des systèmes et des fournisseurs a rendu possible son accessibilité au plus grand nombre, même si parfois certains systèmes n'ont pas tous eu des résultats probants dans le temps. J'ai la certitude que l'implantologie va continuer son évolution vers la simplification opératoire tout en pérennisant les résultats. Les nouveaux matériaux comme la zircone permettent des intégrations très performantes et des comportements prothétiques plus proches des caractéristiques des structures dentaires naturelles.

Comment voyez-vous l'implantologie de demain ?

P. Bonne : Une implantologie simple, restaurations unitaires ou multi-piliers directement à travers la muqueuse gingivale, devrait émerger avec les bons matériaux et un meilleur traitement des sites implantaire par stimulation tissulaire. Puis les chirurgies plus complexes avec soulevé de sinus ou reconstitution de volumes osseux devraient être encore améliorées pour arriver à diminuer les coûts et permettre leur accessibilité au plus grand nombre de patients, pour faire disparaître les prothèses amovibles de notre exercice prothétique.

Quelle est votre vision de l'organisation d'un cabinet dentaire orienté vers une activité implantaire ?

P. Bonne : Pour pratiquer l'implantologie en toute sécurité aussi bien au niveau physique qu'au niveau juridique, il est primordial de posséder une salle d'intervention orientée en bloc opératoire. C'est-à-dire, si possible, une pièce exempte de meubles fixes afin d'assurer une préparation optimale de la salle. L'idéal serait de posséder des meubles sur roulettes que l'on peut sortir pour la préparation du bloc et les remplacer uniquement par des tables de pont. Ces meubles servant au stockage de tous les éléments dédiés à l'implantologie sont dans une pièce adjacente pendant l'intervention. Si vous manquez de place dans la structure, ils peuvent être rangés dans le bloc en cas d'inactivité implantaire. Dans les cabinets d'omni-pratique de groupe à surface limitée, ce n'est pas économique de posséder plusieurs blocs. Il est préférable d'organiser un roulement d'utilisation d'un bloc

unique. Dans les groupes aux structures plus spacieuses, l'idéal est de posséder deux blocs opératoires. Dans les cabinets orientés qu'implantologie, suivant le nombre d'implantologistes, un nombre de trois blocs optimise les rendements et la sécurité. Dans le cas d'un omnipraticien implantologue qui ne possède qu'une salle d'intervention, je recommande encore une fois la solution des meubles sur roulettes afin de la transformer en bloc. Attention aux ordinateurs : il est toujours très pratique de posséder les tomographies pendant l'intervention, mais pour assurer un maximum de désinfection de ce poste informatique, je recommande soit un ordinateur contenu dans un écran tactile sans clavier physique type Surface® de chez Microsoft soit une tablette type iPad®. Théoriquement, les claviers type CleanKeys® (avec dalle en verre) ou classiques recouverts par un film plastique n'ont pas de raison d'être dans un bloc opératoire.

Décrivez-nous une journée type de votre activité professionnelle.

P. Bonne : Grâce à la mise en place de la démarche qualité, je peux me consacrer essentiellement à la pratique des soins, puisque le « back office » est géré par la démarche. C'est très confortable. Bien sûr, il peut être parfois nécessaire d'apporter quelques précisions, ou donner de nouvelles indications. Mais s'il y a modification du processus ou d'une procédure, ceci sera abordé lors de la prochaine réunion de travail mensuelle. Ces écarts, appelés des indicateurs, sont tracés pour éviter tout oubli, puis exploités lors des réunions précédemment citées. La journée de travail est organisée de façon à réaliser un équilibre entre les longs rendez-vous (beaucoup plus productifs) et les rendez-vous plus courts consacrés aux actes de maintenance et aux urgences. Les urgences sont stratégiquement placées en fin de matinée, entre 12h



Patrick Bonne interviewé par Michel Metz.

IMPLANT A RENCONTRE

et 13h, et fin de journée, entre 18h et 19h, afin de limiter les perturbations de planning. J'ai également remplacé mon bloc chirurgical par un second fauteuil de consultation ou maintenance en parodontologie afin de limiter l'allongement des délais d'obtention des rendez-vous. Étant en démarche qualité depuis 2006, l'optimisation des procédures et leur respect permettent une efficacité, surtout en économie d'énergie à produire pour soigner.

Parlez-nous du diplôme universitaire que vous animez à Bordeaux sur la démarche qualité.

P. Bonne: Lorsque, en 2006, le nombre de personnes travaillant dans le cabinet est passé à 13, j'ai éprouvé le besoin de me former à un mastère qualité : le mastère de grandes écoles en management de la qualité afin de permettre une meilleure cohabitation entre tous ces acteurs. La formation initiale ne vous forme pas à manager des personnes ou à choisir une communication adéquate pour éviter et contourner des situations qui peuvent s'envenimer très facilement. Lorsque j'ai obtenu ce mastère qualité, le doyen de la faculté de Bordeaux (le professeur Georges Dorignac) m'a demandé de créer ce diplôme universitaire original et unique en France afin d'aider les confrères à gérer leurs cabinets dentaires comme des PME, par suite du regroupement des structures dentaires initié à l'époque. Ce visionnaire m'a donné carte blanche pour choisir les enseignants de ce DU. J'ai ainsi profité de cette occasion pour faire intervenir les enseignants du mastère qualité afin d'assurer un niveau élevé. Pour autant, j'ai demandé à ceux-ci de minimiser la théorie en privilégiant la pratique et la mise en situation des éléments enseignés.

Volontairement, j'ai également privilégié la qualité des étudiants en effectuant des sélections basées sur la motivation des personnes, leur comportement et en me limitant de 6 à 12 personnes au maximum par année afin de privilégier les échanges et les interactivités entre eux et les enseignants.

La bonne humeur est de mise parce qu'elle stimule les enseignements et facilite leur assimilation. De plus, Bordeaux est une ville facilement accessible et idéalement située à proximité de l'océan et de la forêt landaise proche. C'est un réel plaisir d'augmenter en plus mon cercle d'amis avec toujours ces personnes

remarquables. Le DU fonctionne sur une année, de janvier à décembre, et consiste à suivre deux journées par mois (un vendredi et un samedi), en essayant de s'organiser en fonction des vacances scolaires des différentes zones. Le DU se termine par la soutenance d'un article de 10 pages, publiable dans la presse professionnelle sur le sujet que l'étudiant a choisi de tester ou de réaliser dans son cabinet. Chaque cours est complet sur une journée et peut être de nouveau suivi gratuitement par un ancien étudiant qui souhaite y assister à nouveau. Les inscriptions sont possibles en cours d'année jusqu'à fin avril. Le programme propose de savoir traiter et anticiper tous les risques qui peuvent exister dans notre pratique : le risque infectieux, juridique, le relationnel, le Code du travail, le respect des référentiels de l'HAS. L'utilisation des outils de la démarche qualité permet d'optimiser le back office afin de travailler plus sereinement, dans un cabinet où l'équipe est en cohésion.

En 13 ans d'existence, certains étudiants désireux de franchir le pas vers le mastère santé ont continué à l'ISMQ pour l'obtenir. Le DU représente l'option dentaire d'un mastère santé. Les inscrits proviennent de toutes les régions de France où je donne des conférences. Ce DU, initialement prévu pour des praticiens d'au moins 5 ans d'exercice (afin d'apporter des solutions aux problèmes apparus), est depuis quelques années ouvert aux praticiens européens et toute personne en charge de la qualité dans un cabinet dentaire (assistante dentaire, DRH, etc.). Depuis 3 ans, il est également ouvert à des étudiants fraîchement thésés qui ont été initiés lors de leurs séminaires de 6^e année à la démarche qualité et au management que j'enseigne à cette occasion.

Quand vous avez du temps libre, comment en profitez-vous ?

P. Bonne: Je travaille au cabinet trois jours par semaine, le reste du temps est consacré à mes activités de conférencier ou mes fonctions au sein de l'UFSBD et de la faculté. Mais il existe également du temps libre lors des pauses dans ces activités. Étant musicien et sportif, j'arrive parfaitement à décompresser sur ces mini-vacances épisodiques. ■