

*Bien qu'on sache qu'en ces malheurs
De quelque désespoir qu'une âme soit atteinte,
La douleur est toujours moins forte que la plainte,
Toujours un peu de faste entre parmi les pleurs.*

Jean de La Fontaine,
La Matrone d'Éphèse (conte).

De tout temps, quelle que soit sa condition, l'homme a cherché à construire sa vie et à la vivre, à travers ses croyances ou sa philosophie. Ceci pour atteindre un équilibre intérieur conforme à ses idéaux, et une harmonie relationnelle avec son entourage.

Nous avons la chance de pouvoir vivre notre profession d'orthodontiste dans ce contexte d'harmonie où la recherche d'une amélioration constante se nourrit de la satisfaction de ceux qui nous font confiance. Cette démarche, ce «développement durable», ne peuvent aboutir qu'à la condition d'intégrer non seulement les attentes et les besoins de nos patients, mais également ceux de nos assistantes.

Il a suffi d'un demi-siècle pour que la durée du contrat salarial s'effondre, passant de 22 ans à moins de 4 ans. Aujourd'hui, les salariés n'ont pas le même rapport avec le travail qu'auparavant. S'identifier à l'entreprise n'a plus le même sens pour eux. Dans ce cadre de relations volatiles, l'orthodontiste, chef d'entreprise, est le grand perdant lorsqu'une de ses assistantes le quitte. Non seulement il investit du temps dans un recrutement difficile, parfois avorté, et dans une formation longue et coûteuse ; mais, il fournit également, avec son équipe, un effort important pour favoriser l'intégration de la nouvelle recrue. Alors, comment fidéliser nos collaboratrices ?

Contrairement à ce que l'on peut imaginer, ce n'est pas uniquement la carotte salariale qui fidélise les salariés. Une enquête* montre que les critères d'accomplissement le plus souvent exprimés sont :

- la confiance en soi,
- la confiance en les autres,
- l'autonomie et la responsabilisation,
- enfin, l'apprentissage régulier de nouvelles pratiques, et la progression continue.

En favorisant l'expression d'un projet professionnel, nous donnons non seulement du sens à notre exercice mais également à celui de nos assistantes. C'est le rôle du manager d'attribuer des responsabilités, de développer l'autonomie et de favoriser l'épanouissement des membres de son équipe.

Les perspectives d'avenir consistent à aller encore au-delà des exigences habituelles des dirigeants d'entreprise. À la satisfaction des « clients externes », nos patients, nous devons adjoindre celle de nos «clients internes», à savoir l'équipe, qui est la force vive de notre entreprise*. Cette quête engendre une synergie profitable au patient et aux membres de l'équipe ; elle favorise la coopération et la satisfaction du patient, renforce le sentiment d'appartenance de nos collaborateurs, et anime le travail qui prend alors un sens constructif et épanouissant.

L'expression de ce potentiel humain contribue à forger peu à peu le cabinet du troisième millénaire.

Sophie ROZENCWEIG

(*) Jacky GLÂTRE : ABC du management, Editions Grancher, Paris, Septembre 2004.

*To be or not to be
that is the question*
W. SHAKESPEARE
Hamlet

EDITORIAL

Human beings, no matter what their station in society, have always striven to order their lives and to conduct themselves in ways that conform to their beliefs and to their philosophies in order to construct an internal equilibrium and mutually effective relationships with their fellows.

As orthodontists, we have the opportunity to lead our professional lives with continuing respect for that harmonious model, always seeking to improve our skills and our services on behalf of those who have placed their confidence in us. And we must remember to generate this constant striving, this “ongoing development” not only for the benefit of our patients but also for our office staffs.

Over the past half century, the average length of time employees remain in their jobs has dropped precipitously from 22 to 4 years. Today, salaried workers don't have the same rapport with the organizations that employ them that they enjoyed in years gone by. Identifying with the company doesn't mean today what it used to. In this framework of volatile relationships, orthodontists, as Chief Executive Officers, suffer the most when employees quit. Not only have they invested their time in the difficult recruiting process, and in the long and costly training procedure so brutally aborted; but they have also failed, in conjunction with the whole office staff, in the effort to integrate the new workers into the office team. What is the answer to the problem of instilling in our co-workers a code of loyalty to the office group?

Instead of what one might think, it is not just the carrot of wages that inspires dedication in employees. One study* shows the actual criteria that work best for workers are:

- self confidence,
- confidence in others.
- opportunity to work independently and assume responsibility,
- finally, regular training in new techniques, and ongoing programs of continuing education.

By instilling a spirit of professionalism in our staff members, we make our shared enterprise not only a reflection of our skills and knowledge but also of those of our assistants. Delegating responsibilities to our co-workers and developing their autonomy constitutes the finest expression of our capabilities as managers.

Our goal should be to advance beyond our traditional roles as directors of organizations that strive to satisfy the demands of our patients who are our “external clients”. We should add a new group to that base, our “internal clients”, the office team, which represents the vital force of our enterprise*. This effort will generate a profitable synergy that will benefit both patients and staff members, reinforce the satisfaction and the cooperation of our patients, sustain our co-workers' sense of belonging to a unified team, and galvanize our work environment in a constructive and flourishing way.

By expressing this human potential, together we can forge, step by step, the orthodontic office of the next millennium.

Sophie ROZENCWEIG

(*) Jacky GLÂTRE : ABC du management, Editions Grancher, Paris, September 2004.