

Éditorial

LA VALEUR, UNE QUESTION DE CHOIX PERSONNEL



Le Dr John P. O'Keefe

Aujourd'hui, passer les contrôles de sûreté dans les aéroports prend plus de temps, tellement que, souvent, on a le loisir de surprendre les propos des agents de sûreté. Dernièrement, à l'Aéroport international d'Ottawa, j'en ai entendu 2 par hasard qui parlaient de dents et de soins dentaires. «N'est-ce pas que les soins dentaires coûtent cher?», de demander le premier. «Très», d'acquiescer le second. Et le premier de raconter que, à la suite d'un mal de dents récent, il avait vu un praticien qui lui avait déclaré qu'un traitement de canal et une couronne sur une dent postérieure lui coûteraient 1600 \$.

Et quand le premier agent a demandé au dentiste combien ce serait pour extraire la dent, celui-ci lui a dit 200 \$. «Arrache-la», a fait l'agent avec fierté. L'idée que plusieurs autres dents dans 2 quadrants de sa bouche puissent être à risque à la suite de cette extraction ne semble guère avoir pesé dans sa décision.

Pour vous, lecteurs, de tels propos

sont très familiers. Tous les jours, vous rencontrez des patients qui sont très conscients du coût des soins dentaires; ils optent pour des services couverts par leur régime de soins dentaires ou bien pour le traitement le moins cher. Très souvent, vous essayez de les persuader que la santé buccodentaire est primordiale, qu'il importe de penser à long terme au lieu de pencher pour des «solutions» rapides et bon marché.

Sans doute réussissez-vous à convertir des gens à votre vision du monde. D'autres par contre restent sourds à vos arguments convaincants. Incrédules, ils vous regardent en se disant que «vous vous emballez parce que *les dents sont votre affaire.*» Et bien entendu, c'est vrai puisque vous avez reçu une formation rigoureuse et connaissez tous les dangers et les conséquences d'une mauvaise santé buccodentaire. Dans ce domaine, nous savons ce qui convient le mieux aux gens – ou du moins le pensons-nous.

Or, à vrai dire, chacun a des valeurs différentes, et nous attachons tous une valeur différente à un service donné. Vous devez respecter les valeurs de vos patients. C'est seulement en les écoutant très attentivement et en comprenant leurs motifs que vous parviendrez à changer le point de vue d'un bon pourcentage d'entre eux. Souvent, vous devez suivre le courant et modifier votre plan de traitement pour vous accorder au système des valeurs du patient.

Je vois un parallèle entre une interaction dentiste-patient et une interaction association dentaire-dentiste. Les 2 sont des interactions à des fins de service dans lesquelles bon nombre des avantages sont immatériels et à long terme. Le récipiendaire du service offert cherche souvent un profit immédiat dans ce qui est perçu comme des avantages plus «matériels».

Jadis, les acheteurs ne manquaient pas; dans le cas des associations dentaires, les acheteurs de services étaient souvent «captifs». Cette époque est révolue (ou le sera bientôt). Comme dans l'exercice privé où vous devez

démontrer la valeur à chacun des clients, nous dans le monde des associations devons démontrer la valeur réelle aux membres actuels et potentiels.

Les associations risquent de commettre une grave erreur si elles ne considèrent pas très attentivement les systèmes de valeurs des membres actuels et potentiels. Dans un monde de plus en plus méfiant, les membres doivent sentir qu'ils en obtiennent plus qu'ils ne le prévoyaient de leurs associations, sinon ils montreront leur désaccord en les quittant à la première occasion.

Cette année, l'ADC a sondé des dentistes touchant leurs besoins et leurs attentes à son endroit. Manifestement, les dentistes canadiens veulent un mélange d'avantages matériels et immatériels qui les aideront à réussir. Notre organisme est en train d'étudier ces préférences et, de concert avec les associations dentaires provinciales, nous travaillerons avec ardeur en vue de répondre avec le plus d'efficacité possible aux besoins des dentistes canadiens.

Des sondages ponctuels suppléent mal à l'engagement des membres quand il s'agit de déterminer l'avenir d'une association professionnelle. Parmi les dentistes du Canada, il y a assez de brillants esprits pour assurer que nous aurons le bon assemblage d'associations et d'organisations offrant des services visant à assurer une santé buccodentaire optimale pour les Canadiens, ainsi qu'une profession qui prospérera et des praticiens qui réussiront. Suivant ma vision du monde, tous sont inextricablement liés.

John O'Keefe
1-800-267-6354, poste 2297
jokeefe@cda-adc.ca