

Comment adapter votre présentation de traitement à la demande esthétique ?

Désormais, l'esthétique et la beauté, (au même titre que le bien-être) font partie intégrante du domaine de la santé. Le corps, véritable marqueur social de la personnalité, est devenu un capital qui doit être entretenu, voire exhibé. Le visage en est la partie la plus exposée. Ainsi, de très nombreux patients ne consultent plus simplement pour une douleur dentaire, mais pour avoir de « belles dents ». Or, les solutions dentaires actuelles peuvent quasiment corriger la plupart des problèmes liés au sourire.



Dr Edmond BINHAS
■ Fondateur
du Groupe Edmond
Binhas

Sensibilisés par la teinte, la structure ou la forme de leurs dents, par des malpositions ou des encombrements dentaires, par un déchaussement apparent, par des usures dentaires, par des polycaries sur les dents antérieures ou encore par un ou plusieurs espaces entre leurs dents, les patients recherchent aujourd'hui des informations et des solutions auprès de leur praticien. Cette demande des patients envers l'esthétique « dentaire » est donc de plus en plus forte, à la fois en chirurgie plastique et en dentisterie. L'intérêt le plus important concerne l'éclaircissement (ou pour utiliser le terme des patients, « blanchiment ») et l'effet blancheur des dents qu'il procure. C'est la raison pour laquelle je vous invite, dans un premier temps, à analyser minutieusement les attentes de ces patients. Puis dans un deuxième temps, je vous recommande d'y répondre de manière appropriée et efficace. Je constate souvent que les patients en demande d'esthétique sont ceux qui ont le plus à cœur le souci du détail. Ils sont également très exigeants en termes de service. Entre un sourire ordinaire et un sourire extraordinaire, il n'y a parfois qu'un petit extra qui fait toute la différence. Les critères retenus ne sont pas toujours objectifs et varient donc d'un patient à l'autre.

Cibler les attentes du patient

Essayez donc d'évaluer l'intérêt des patients pour les soins dentaires esthétiques. Assurez-vous de leur donner une connaissance de base de ces soins. Souvent, quand les patients se désintéressent des soins dentaires, c'est qu'ils n'ont pas suffisamment d'informations sur les soins de qualité. Prenez conscience que le meilleur moyen pour que vos propositions de traitement soient acceptées, repose sur l'enthousiasme des patients désireux de rehausser leur apparence. Parfois, il peut s'agir de personnes naturellement enthousiastes à entretenir leur santé générale, mais qui

ont peu d'information concernant les soins dentaires esthétiques. Il peut s'agir également de personnes ayant un réel désir de bénéficier de soins de qualité. Dans les deux cas, ces individus sont les candidats idéaux pour accepter un traitement esthétique. Ils deviennent ensuite des sources de recommandations. Quand vous rencontrez des patients peu enthousiastes, essayez d'en connaître les raisons pour transformer ces personnes en patients demandeurs de soins de qualité. Ceci dit, il n'y a pas de magie. Et, il est important de comprendre très tôt si tous vos efforts seront vains. Tous les patients ne peuvent pas accepter tous les soins que vous proposez. Par exemple s'ils ne comprennent pas la valeur ajoutée du traitement esthétique, ils refuseront le traitement quel que soit votre enthousiasme. Cependant, même dans ces cas, il reste de votre responsabilité de trouver à ces patients des traitements alternatifs.

Une présentation de plan de traitement esthétique demande un grand sens de l'observation et des capacités d'écoute plus élevées qu'habituellement. Ces aptitudes doivent se travailler au quotidien. Cela demande patience, persévérance, et motivation. Le point essentiel est d'essayer, corriger, recommencer. Au fil des jours, des semaines et des mois, vous constaterez que vos patients comprendront encore mieux les traitements esthétiques, qu'ils seront plus ouverts et qu'ils accepteront plus facilement les traitements que vous leur proposerez.

Utiliser une méthode de planification pour vos 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 indépendamment du patient. En fait, il ne s'agit pas

d'une stratégie rationalisée pour la présentation de nos plans de traitement. C'est pourquoi le pourcentage d'acceptation pour les traitements proposés est si aléatoire d'un patient à l'autre.

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 basée sur cinq étapes : 1. Bilan, 2. Objectif, 3. Stratégie, 4. Tactique, 5. 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. Aussi, établissez une fiche de planification stratégique pour chacun de vos plans de traitement.

1. Bilan

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 l'esthétique de son sourire.

Ceci peut vous éviter de proposer des traitements alors que les liens établis avec le patient ne sont pas encore assez solides pour qu'il accepte le traitement. De même cela vous permettra aussi de savoir si vous avez passé suffisamment de temps à établir la confiance.

2. Objectif

Concentrez-vous ensuite sur l'établissement de CO-OBJECTIFS. Il s'agit de parvenir à comprendre réellement ce que veut le patient. Souvenez-vous que souvent eux-mêmes, n'ont pas conscience en détail de leurs motivations au moment où ils se présentent à vous. Encore une fois, vous devez établir des relations de confiance avec vos patients avant toute proposition. Ce n'est qu'ensuite que vous pourrez les informer des différentes options de traitement et des avantages et inconvénients de chacune d'entre elles. Enfin, il faudra les informer sur les risques concernant leur santé dentaire à long terme. Ce n'est



© Kurhan - Fotolia.com

qu'alors que vous pourrez tenter d'établir des objectifs communs (co-objectifs).

3. Stratégie

Exposez l'approche générale du traitement que vous proposez à votre patient (dentisterie esthétique qui reposera sur de la prothèse fixe, de la prothèse mobile, de la chirurgie, de l'implantologie, ou encore de l'orthodontie, etc.).

4. Tactique

C'est le détail de la stratégie. Expliquez en détail le choix du traitement. Si par exemple vous pensez qu'une facette ou une couronne tout céramique sont

Exemples de questions à poser aux patients lors de la première consultation :

- Est-ce qu'il vous arrive de cacher vos dents avec la main quand vous souriez ?
- Souhaitez-vous avoir un aussi beau sourire que les modèles des magazines que vous feuilletez ?
- Devant un miroir, trouvez-vous des défauts à vos dents ou à vos gencives ?
- Trouvez-vous vos dents trop apparentes ou pas assez apparentes lorsque vous souriez ?
- Est-ce que vous aimez la forme et l'alignement de vos dents ?
- Aimerez-vous avoir des dents plus blanches ?

une meilleure solution qu'une couronne avec support en métal ou pas de traitement du tout, expliquez vos raisons au patient.

5. Contrôle

Établissez enfin un système de contrôle. Il s'agit de l'étape de suivi, étape cruciale, et souvent sous-estimée. Par exemple, vous pourriez appeler vos patients une fois le traitement achevé afin de savoir comment ils se sentent et s'ils sont satisfaits. Il vous est aussi possible d'effectuer des consultations post-opératoires qui permettraient aux patients de vérifier l'efficacité du traitement et de revenir au cabinet. Rappelez-vous que seuls des patients satisfaits penseront à vous recommander.

J'encourage tous les praticiens à utiliser cette méthodologie, et définir ainsi un projet esthétique à partager avec les patients. Cela vous permettra de vous organiser de manière à ce que la présentation de votre plan de traitement repose sur une trame. Elle n'en sera que plus fluide et les patients comprendront mieux ce que vous leur avez présenté. Une présentation organisée inspire confiance aux patients qui ne peuvent se décider sur une conversation d'ordre général. Vous paraîtrez ainsi plus professionnel.

Donner une information globale

Que ce soit le blanchiment, les composites, les facettes ou couronnes céramiques ou encore des techniques multidisciplinaires de rétablissement du sourire, vous devez exploiter la formidable expansion des techniques et des matériaux. Cette approche permet d'offrir de nombreuses solutions aux demandes du patient. Ces techniques font appel aux différentes disciplines de la dentisterie esthétique : implants, parodontie, orthodontie, éclaircissement, couronnes et bridges. Elles demandent une étude très approfondie

du cas clinique et dès que possible une prévisualisation du résultat pour obtenir l'accord du patient avant tout traitement.

Quelle que soit la thérapeutique esthétique envisagée, elle doit suivre un chemin balisé par une première consultation approfondie. C'est pourquoi si vous souhaitez développer l'approche esthétique dans votre cabinet, il est crucial d'élever en permanence votre niveau clinique (quel que soit votre niveau actuel).

Cette approche doit s'intégrer dans une démarche thérapeutique axée autour de quatre impératifs principaux : biologique, fonctionnel, mécanique et esthétique. Ces impératifs ne peuvent être isolés les uns des autres : il s'agit de réaliser une approche thérapeutique globale, souvent pluridisciplinaire, pour aboutir à un «plan de traitement esthétique» cohérent. Il est donc aujourd'hui pour les praticiens capital de promouvoir l'esthétique sous toutes ses formes, mais toujours avec une approche médicale face à la demande des patients. Le praticien reste un soignant qui doit prendre soin de la santé de son patient.

L'une des clés de l'acceptation du plan de traitement esthétique est qu'à la fois le praticien et le patient aient le sentiment que le traitement proposé soit le plus adapté.

Il y a, bien sûr, des cas où nous prenons des risques pour offrir le meilleur traitement possible à nos patients. Et nous ne pouvons pas, bien sûr, toujours garantir les résultats. Si cela n'a pas été clairement signifié aux patients AVANT le traitement et si l'échec survient, alors la confiance et les liens si difficilement construits sont détruits.

En revanche, le consentement éclairé du patient dans les traitements à risque permet de maintenir sur du long terme ces relations de confiance.

Conclusion

La demande esthétique de la part de nos patients n'ira qu'en augmentant dans les années à venir. Il est toujours possible de regarder notre profession dans le rétroviseur en regrettant cette évolution. Cependant, rien ni personne ne pourra s'opposer aux désirs des patients. Les praticiens qui veulent adapter leur cabinet à cette réalité sont ceux qui continueront à s'épanouir dans leur métier tout en réalisant une dentisterie de qualité adaptée à l'époque actuelle. ◆

Les 10 clés pour une acceptation des propositions de traitement esthétique

1. Focalisez-vous sur les avantages du traitement
2. Organisez votre cabinet selon des systèmes rationnels
3. Éduquez et motivez votre équipe (et vous-même)
4. Éduquez et motivez vos patients
5. Donnez une information globale
6. Laissez la place aux questions du patient
7. Utilisez les règles de présentation efficace
8. Écoutez vos patients attentivement
9. Utilisez des scripts pré-établis pour présenter les traitements
10. Interrogez vos patients sur leur intérêt vis-à-vis de la dentisterie esthétique

CONTACT

Groupe Edmond Binhas

Claudette

5 rue de Copenhague, BP 20057, 13742 Vitrolles Cedex

 N° Vert 0 800 521 764

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Tél. : 04 42 108 108 - Email : contact@binhas.com