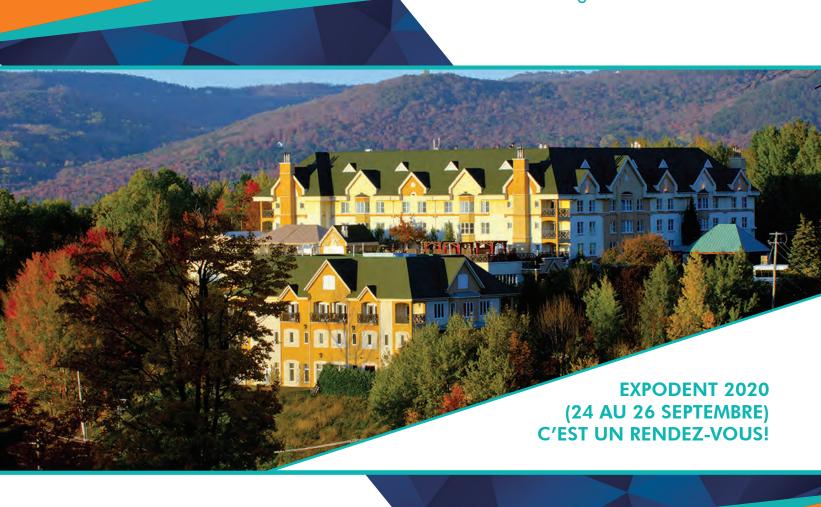


PRÉSENCE

Le journal de l'Ordre des denturologistes du Québec



SR Vivodent[®] S PE | S DCL

La dent à l'esthétique exceptionnelle adaptée aux exigences les plus poussées



Brillant, tout simplement!

La nouvelle génération de dents

- Forme : une esthétique exceptionnelle
- Teinte: 16 teintes A-D et 4 teintes Bleach, pleines d'expression
- Matériau : hautement réticulé pour des applications universelles

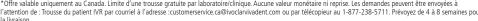


Le FormSelector d'Ivoclar Vivadent est l'outil destiné à un usage en cabinet le plus simple du marché pour sélectionner la taille et la forme de dents adaptées aux patients porteurs de prothèses.

Faites l'expérience des avantages du FormSelector dès aujourd'hui!

Recevez le vôtre GRATUITEMENT sur le site www.morethanadenture.ca/form-selector

ivoclarvivadent.com



©2020 Ivoclar Vivadent Inc. Ivoclar Vivadent. SR Vivodent et IvoBase sont des marques déposées d'Ivoclar Vivadent. Inc

*Offre valable uniquement au Canada, Limite d'une trousse gratuite par laboratoire/clinique, Aucune valeur monétaire ni reprise. Les demandes peuvent être envoyées à l'attention de : Trousse du patient IVR par courriel à l'adresse :customerservice.ca@ivoclarvivadent.com ou par télécopieur au 1-877-238-5711. Prévoyez de 4 à 8 semaines pour la livraison.





PRÉSENCE

Le journal de l'Ordre des denturologistes du Québec

DANS CETTE ÉDITION





50 ans au service de la denturologie ... Benoit Talbot, d.d.

- **NOUVELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION** Monique Bouchard, Secrétaire du Conseil de discipline
- **MOT DU SYNDIC** Serge Tessier, d.d.
- ARTICLE ÉDUCATIF

Les éléments essentiels à considérer pour une meilleure communication Par Richard Bourgault, d.d.

QUESTIONNAIRE D'ACCRÉDITATION



35 - 145 Royal Crest Court Markham, ON L3R 9Z4 Tél: 905-489-1970 / Fax: 905-489-1971 Courriel: ettore@palmeripublishing.com

Ettore Palmeri, MBA, AGDM, B.Ed., BA

Martin Bouchard

Palmeri Media Group/Graphics

395, rue du Parc-Industriel Longueuil (Québec) J4H 3V7 Tél: 450-646-7922 / Fax: 450-646-2509 Courriel: info@odg.com

- Protéger le public de façon exemplaire, le tout en assurant une qualité soutenue des services dispensés ;
- Positionner le denturologiste comme le professionnel de référence en matière de prothèses-dentaires ;
- Mobiliser les membres en suscitant chez eux l'obsession d'une compétence toujours plus grande et la volonté d'y arriver par une formation adéquate et un perfectionnement constant.

Les articles plubliés expriment les points de vue de (des) auteur(s) mais ne reflètent pas nécessairement les opinions du rédacteur. Tous droits réservés. Le contenu de cette publication ne peut pas être reproduit, que ce soit en partie ou en entier, sans l'autorisation écrite du propriétaire.

mars, juin, octobre, décembre

Bibliothèque nationale du Québec Bibliothèque nationale du Canada Poste publications / Numéro de convention 40009599

Veuillez noter que la forme masculine utilisée dans le Présence désigne aussi bien les femme que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'ailéger le texte



ROBERT CABANA, d.d Président de l'ODQ

MOT DU PRÉSIDENT DE L'ORDRE DES DENTUROLOGISTES DU QUÉBEC

L'ÉVOLUTION DE NOTRE PROFESSION

J'entame ma dernière année à titre de président. Le temps a passé très rapidement et j'espère de tout cœur que les mois qui restent me permettront de clore le dossier de la modernisation de notre Loi.

Selon nos sources, le projet de loi devrait être adopté avant la fin de la session actuelle. D'innombrables heures de travail auront, je l'espère, conduit à une loi qui reconnaîtra vos compétences et permettra l'évolution de notre profession. Cette dernière deviendra de plus en plus tributaire des techniques numériques et informatiques.

Le sens artistique et les habiletés manuelles seront cependant toujours présents dans l'exercice de notre profession. Cet art dentaire redonne à la fois des fonctions masticatrices essentielles à la préservation de la santé et un sourire s'intégrant à la personnalité de chaque individu.

Les technologies, on le sait, évoluent plus rapidement que jamais. Conséquemment, je ne répéterai jamais assez que notre formation n'est jamais saturée et qu'il faut continuellement parfaire nos connaissances, et ce, tout au long de notre carrière. L'AEC offerte par le cégep Édouard-Montpetit en est une qui deviendra essentielle en regard de l'élargissement de notre champ d'exercices. Les places étant limitées, je vous encourage fortement à vous inscrire le plus tôt possible. D'autres formations sont également disponibles, soit à distance ou lors d'événement ponctuel.

À la fin de l'été, plus précisément du 24 au 26 septembre, je vous invite à joindre l'utile à l'agréable en participant en grand nombre à notre congrès Expodent 2020 qui se tiendra pour la première fois au Château Bromont dans la très belle région des Cantons-de-l'Est.

Ce sera l'occasion d'assister à des conférences de haut niveau et de partager vos expériences de travail avec vos collègues. Par ailleurs, la région regorge de possibilités d'activités, ce qui ajoutera à l'événement une ambiance festive et un air de vacances pour clore en beauté la période estivale.

Des tarifs forts avantageux ont été négociés et l'hébergement se fera dans un site enchanteur tout en demeurant abordable.

Nous vous transmettrons très bientôt le programme préliminaire ainsi qu'un éventail d'activités et d'hébergements possibles.

Nous vous attendons en grand nombre en espérant qu'Expodent 2020 restera gravé dans nos mémoires pendant longtemps! Soyez assurés que tous les efforts seront mis œuvre pour qu'il en soit ainsi.

Nous, denturologistes, avons raison d'être fiers de notre profession. Nous sommes reconnus mondialement comme étant des leaders et précurseurs en réhabilitation prothétique. C'est grâce à chacun d'entre vous et au travail interdisciplinaire que nous pouvons offrir à nos patients des services selon les plus hauts standards.

Au plaisir de vous rencontrer à Bromont!

Bon printemps à tous! Robert Cabana.



Imprimantes 3D pour la dentisterie numérique



Précision reproduite pour l'assurance qualité et la sécurité des patients







www.asiga.com

Les technologies sur les processus de surveillance d'Asiga positionnent la MAX UV comme l'imprimante 3D la plus fiable qui soit pour la dentisterie numérique. Profitez d'une précision inégalée, d'une bonne répétabilité, et mieux encore, d'un meilleur ajustement pour optimiser la sécurité des patients. Système de matériaux 100 % ouvert!























BENOIT TALBOT, d.d. Président de l'ADQ

MOT DU PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION DES DENTUROLOGISTES DU QUÉBEC

50 ANS AU SERVICE DE LA DENTUROLOGIE ...

Cette année l'ADQ souffle sa cinquantième bougie. 50 ans au service de la profession et de ses membres. Un des premiers organismes en denturologie à avoir vu le jour au Canada, l'ADQ n'a eu de cesse depuis sa création d'être au premier plan pour promouvoir la profession et défendre les intérêts des denturologistes.

Pour marquer ce tournant dans son existence et remercier ses membres pour leur soutien et leur engagement, l'ADQ offrira, dans le cadre de cet anniversaire, des activités qui sauront ravir plus d'un denturologiste. Restez à l'affût de nos événements que nous annonçons sur nos différentes plateformes : Facebook, infolettre, site Web et le magazine Le Denturo.

... et ça continue

Concernant les différentes démarches de l'ADQ pour le bien de notre profession, il y en a certaines qui perdurent, mais pour lesquelles on continue de se battre. Notamment, les remboursements de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) que nous jugeons actuellement ridicules et le fait de ne pas être à la table des négociations pour établir lesdits tarifs sachant que nous sommes les premiers concernés. Dans ce dossier, j'ai pu récemment rencontrer et discuter avec des représentants du MSSS, à Québec. La proposition que nous avons faite pour résoudre ce problème d'iniquité se résume ainsi : comme le font d'autres professionnels de la santé, le denturologiste devrait pouvoir offrir au bénéficiaire l'option de débourser un surplus pour l'obtention d'un service de meilleure qualité. Réceptifs, les représentants m'ont semblé croire en cette solution, qui ferait place à des répercussions positives. Nous vous tiendrons au courant des développements.

Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans le numéro du printemps du magazine Le Denturo, magazine édité par l'ADQ. Prenez l'habitude de lire attentivement la section « Au fond des choses », qui vous tiendra au courant des dossiers chauds en denturologie et des actions entreprises pour vous et pour l'avenir de la profession.

En attendant les beaux jours, Je vous souhaite à toutes et à tous une excellente fin d'hiver!



Présence **Printemps** 2020

RÉINSCRIPTIONS

Gibeault, Geneviève	14-01-2020
Savignac, Jean-François	08-01-2020

DÉCÈS

Barrette, Marc	22-11-2019
Berthiaume, Michel	26-11-2019
Schweitzer, John	15-09-2019

RADIATIONS

Audette, Katia	15-11-2019
Dalpé, Louis	15-11-2019
Lauzière, Alain	10-01-2020
Ouellet, Richard	15-11-2019
Rousseau, Monique	15-11-2019
Salucci, Samantha	15-11-2019
Truong, Tanya Lien-Huong	15-11-2019

RETRAITS VOLONTAIRES

St-Hilaire, René	31-12-2019
Galarneau Lacasse, Audrey	01-11-2019





Avis aux denturologistes du Québec

Mesures de prévention d'un cabinet de denturologie.

Dans la foulée des évènements liés au Coronavirus, l'Ordre des denturologistes du Québec recommande à ses membres de reporter tous les rendez-vous avec leurs patients à compter du lundi 16 mars, et ce, pour une période minimale de 14 jours, dans le but d'enrayer la propagation de la pandémie reliée au Coronavirus.

Important

Si vous devez effectuer des urgences (ajustements ou réparations), veuillez recevoir les patients un à la fois dans votre cabinet afin d'éviter les contacts avec d'autres patients. Dans tous les cas nous vous demandons de faire preuve de jugement et de traiter les urgences cas par cas. Il est important de poser les questions suivantes :

- Avez-vous voyagé ou pris l'avion?
- Souffrez-vous d'une nouvelle toux (s'aggravant)?
- Avez-vous mal à la gorge?
- Faites-vous de la fièvre (+ de 38 °C)?
- Avez-vous de la difficulté à respirer?

Dans l'affirmative à l'une de ces questions reporter le rendez-vous et suggérer au patient de consulter son médecin ou info-santé (811) ou d'appeler au 1-877-644-4545.

Le denturologiste devra s'abstenir d'effectuer des procédures prosthodontiques à domicile.

HO OF	Prévention du coronavirus Ordre des denturologistes du Québec
ŮŮĴ	Évitez les contacts rapprochés • Poignées de mains • Bises • Regroupements • Endroits contiguës
	Lavez vos mains fréquemment Lavage des mains avec un savon ou une solution hydroalcoolique durant au moins 20 secondes et plusieurs fois par jours.
<u>ک</u> اک	Couvrez-vous la bouche lorsque vous éternuez Lorsque vous éternuez, couvrir le nez à l'aide d'un papier mouchoir ou le creux de votre coude.
	Nettoyage des surfaces • Procéder fréquemment au nettoyage des surfaces ainsi que des appareils que vous touchez ou manipulez.
	Voyages • Si vous voyagez, respectez une quarantaine à la maison pour une durée de 14 jours. • Si des signes et symptômes liés au Coronavirus apparaissent, communiquez avec votre médecin ou avec info-santé (811).
	Restez à la maison • Si vous êtes malade • Si vous présentez des symptômes liés au Coronavirus, communiquez avec votre médecin ou avec info-santé (811).
Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter :	MSSS: https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/maladies-infectieuses/coronavirus-2019-ncov/ INSPQ: https://www.inspq.qc.ca/covid-19 Gouvernement du Canada: https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies/2019-nouveau-coronavirus.html







CADstar Neo et Neo Pro

Scanner à lumière blanche structurée

Fait avec précision en Autriche

Caractéristiques des Scanners

- Source de lumière blanche DEL afin d'obtenir le plus de données numérisées possible
- Tous les scanners Cadstar sont munis d'un scannage en couleur
- Pourvu d'un plateau de calibrage de verre en haute résolution ainsi qu'un système de contrôle de calibrage permettant des résultats fiables et, ce, de façon répétée
- Troisième axe disponible pour le scannage des empreintes
- Scan d'une arcade complète en 12 secondes
- 2 X caméra de 2.0 MP Précision de scan de 5 microns
- Possibilité de scanner les articulateurs de grand format
- Aucun frais annuel

Logiciel

- Intégration efficace : Numériser de nouveau automatiquement ou manuellement afin d'obtenir encore plus de données pour les endroits difficiles à scanner
- Flux de travail intégré qui facilite et accélère le processus de numérisation
- Alignement automatique et rapide
- Mode expert : Accès à stratégies de scan personnalisées lorsque l'on doit scanner des prothèses amovibles, par exemple
- Sauvegarde automatique et réutilisation de données
- Exportation des données en format stl, ply et obj
- Intégration harmonieuse avec Exocad CAD
- Sans frais de licence annuelle





CS.N=0

à partir de 310.00\$ TERME DE 5 ANS

CS.NEO PRO

à partir de 325.00\$ TERME DE 5 ANS





MONIQUE BOUCHARD DIRECTRICE GÉNÉRALE, SECRÉTAIRE



CLAUDETTE GIRARD

NOUVELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 6 septembre 2019

Adoption des principales résolutions

Lors de cette séance, les administrateurs ont adopté :

- le rapport de la directrice générale et secrétaire, Mme Monique Bouchard, concernant le Tableau des membres;
- le renouvellement du mandat des membres du conseil d'arbitrage des comptes, à savoir : M. André Auprix, d.d., M. Pierre Bujold, d.d., et M. Gérard Savoie, d.d.;
- les états financiers au 31/07/19.

Autres dossiers

Lors de cette rencontre, les membres du Conseil d'administration ont également échangé sur les sujets suivants :

- le congrès Expodent 2020;
- l'AEC Pratique avancée en implantologie;
- le projet de loi no 29;
- la campagne d'information publique 2019-2020.

Rencontres

- les administrateurs ont rencontré les représentants de la firme Camden concernant la campagne d'information publique 2019-2020;
- le président du comité d'inspection professionnelle, M. Pierre-Luc Duchesneau, d.d., a fait la présentation du rapport d'activités de son comité et a échangé avec les administrateurs.

Séance du 22 novembre 2019

Nomination

Les administrateurs ont nommé M. Louis-Philippe Descôteaux, d.d., au poste de syndic adjoint, laissé vacant par M. Claude Gouin, d.d.

Les administrateurs ont nommé Mme Claudette Girard, administratrice nommée, comme membre du comité de révision.

Adoption des principales résolutions

Lors de cette séance, les administrateurs ont adopté :

- le rapport de la directrice générale et secrétaire, Mme Monique Bouchard, concernant le Tableau des membres;
- les états financiers au 31/10/19;
- la cotisation annuelle 2020-2021;

Autres dossiers

D'autres dossiers importants ont fait l'objet de discussions, notamment :

- le projet de loi no 29;
- le congrès Expodent 2020;
- la campagne d'information publique;
- l'AEC Pratique avancée en implantologie.

Séance du 31 janvier 2020

Nomination

Les administrateurs ont nommé M. Firas Hajjar, d.d., à titre d'inspecteur pour le comité d'inspection professionnelle.

Les administrateurs ont nommé M. Marc Michaud, d.d., à titre d'expert.

Adoption des principales résolutions

Lors de cette séance, les administrateurs ont adopté :

- le rapport de la directrice générale et secrétaire, Mme Monique Bouchard, concernant le Tableau des membres;
- les états financiers au 31/12/19;

Autres dossiers

D'autres dossiers importants ont fait l'objet de discussions, notamment :

- le projet de loi no 29;
- le congrès Expodent 2020;
- la campagne d'information publique;
- l'AEC Pratique avancée en implantologie.

AVIS DE RADIATION PERMANENTE ALAIN LAUZIÈRE (Dossier no 15-19-00137)

PRENEZ AVIS que M. Alain Lauzière, ayant exercé la profession de denturologiste au 846, boul. du Curé-Labelle, app. 105, à Blainville, district de Terrebonne, s'est vu imposer, par le Conseil de discipline de l'Ordre des denturologistes du Québec, les sanctions suivantes :

Dossier 15-19-00137:

Une RADIATION PERMANENTE sur tous les chefs d'infraction de la plainte du 8 avril 2019. Toutes ces périodes de radiation doivent être purgées de façon concurrente. Le paiement des frais et déboursés incluant les frais reliés à la publication d'un avis. La décision sur culpabilité et sur sanction a été rendue le 7 janvier 2020 et est devenue exécutoire le 10 février 2020.

Ces périodes de radiation permanente ont été imposées à M. Alain Lauzière pour avoir récidivé en commettant diverses infractions dans la période entre le 10 avril 2014 et le 2 mars 2017 pour des infractions à la Loi sur la denturologie (1 infraction, article 8), au Code de déontologie des denturologistes du Québec (9 infractions, articles 4, 23 et 63), au Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des denturologistes (21 infractions, articles 2.02, 3.05 et 3.07), et au Code des professions (1 infraction, articles 114 et 122).

Le Conseil retient que les infractions s'inscrivent dans un contexte hautement aggravant, portant préjudice au public et dans la confiance de ce dernier qui est en droit de s'attendre que les normes et règles de base de l'exercice de la profession soient respectées d'autant plus que le risque de récidive est très élevé chez ce professionnel.

Dans cette décision, le Conseil de discipline a également ordonné à la secrétaire de l'Ordre de publier un avis de cette décision dans un journal où le professionnel a son domicile tel que requis par l'article 156 du Code des professions.

Monique Bouchard Secrétaire du Conseil de discipline



FIRAS HAJJAR, d.d.



MARC MICHAUD, d.d.



SERGE TESSIER, d.d. SYNDIC DE L'ORDRE DES DENTUROLOGISTES DU QUÉBEC

Mot du syndic

J'aimerais tout d'abord remercier Monsieur Claude Gouin, d.d. qui a fait partie de mon équipe pendant 15 ans, comme syndic adjoint, le 19 décembre dernier. Il a décidé de prendre sa retraite en tant que membre de notre équipe.

MERCI CLAUDE, et BONNE RETRAITE...

Je profite de l'occasion pour vous informer de la composition de l'ensemble de mon équipe.

Monsieur Serge Tessier, d.d., syndic Madame Lise Moreau, d.d., syndique-adjointe Poste à combler, syndic-adjoint

Syndics correspondants

Monsieur Éric Carrier, d.d. (région Saguenay-Lac-St-Jean)
Madame Isabelle Cloutier, d.d. (région Bas St-Laurent-Gaspésie)
Monsieur Philippe Grenier, d.d. (région Estrie)
Monsieur Paul-Marie Lavallée, d.d. (région Outaouais)
Madame Isabelle Lelièvre, d.d. (région Québec)
Madame Pierrette Milot, d.d. (région Côte-Nord)
Monsieur Pierre-Yvon Plante, d.d. (région Maurice-Bois Francs)
Monsieur Sylvain Rocheleau (région Abitibi)

Experts de L'Ordre des denturologistes du Québec

De plus pour nous assister, dans certaines occasions, nous devons faire appel à des experts.

Monsieur Christian Boisvert, d.d. Monsieur Michel Choquette, d.d. Monsieur André Crête, d.d. Monsieur André Desrosiers, d.d. Monsieur Jean-Pierre Lazure, d.d. Monsieur Yves Samson, d.d. Monsieur Marc Michaud, d.d.

Nous sommes aussi secondés par Me Jean-Claude Dubé, avocat, et toute son équipe.

Je veux remercier toutes les personnes citées ci-dessus pour leurs précieuses collaborations. Sans elles, il serait difficile de pouvoir nous acquitter de notre tâche avec rigueur.

MERCI!

CANDIDATS(ES) RECHERCHÉS(ES)

Un poste de syndic adjoint est disponible

L'Ordre est à la recherche d'un ou d'une denturologiste désirant occuper la fonction de syndic adjoint. Le poste doit obligatoirement être occupé par un membre en règle de l'Ordre qui verra à exercer les diverses attributions rattachées à la fonction.

EXIGENCES REQUISES

Le (la) candidat(e) devra être inscrit(e) au Tableau de l'Ordre des denturologistes du Québec et avoir accumulé un minimum de 10 années d'expérience professionnelle en denturologie.

DESCRIPTION DE LA FONCTION

Le (la) candidat(e) exercera la fonction de syndic adjoint conformément aux devoirs et pouvoirs prévus par le Code des professions du Québec. Plus particulièrement, le syndic adjoint exerce, au Bureau du syndic, les fonctions suivantes :

- Recevoir, du syndic, des demandes d'enquête du public ou de toute personne relativement à des infractions en rapport avec l'application du Code des professions du Québec, de la Loi sur la denturologie et/ou des règlements concernant l'exercice de la profession (Code de déontologie, etc.);
- Faire des enquêtes concernant le comportement professionnel d'un membre en rapport avec une telle demande d'enquête;
- Procéder à des évaluations sommaires et travailler en collaboration avec des experts en denturologie;
- Procéder, s'il y a lieu, à la conciliation de différends entre le demandeur d'enquête et le professionnel;
- Instituer des procédures disciplinaires dans certains dossiers;
- Rendre témoignage devant le Conseil de discipline.

QUALITÉS REQUISES

- Capacité de communication avec le public en général et les membres de la profession;
- Sens de la médiation et de la négociation;
- Connaissance de la langue anglaise parlée et écrite (un atout);

PROCESSUS DE SÉLECTION

Les denturologistes intéressé(es) sont invité(es) à transmettre leur curriculum vitæ d'ici le 17 avril 2020 à l'attention de la directrice générale, Mme Monique Bouchard, par courrier : 395, rue du Parc-Industriel, Longueuil (Québec), J4H 3V7; télécopieur : 450 646-2509; ou courriel : mbouchard@odq.com

Un comité de sélection évaluera les candidatures reçues et fera ses suggestions au Conseil d'administration qui procédera à la nomination.

Merci de votre intérêt pour la protection du public.

Rappel

e vous rappelle qu'il est très important de répondre, dans le délai demandé, à toutes correspondances provenant du bureau du syndic. Dans certains cas, si vous avez besoin de délais supplémentaires, nous vous invitons à communiquer avec nous, pour en discuter.

Code des professions :

Article 114. Il est interdit d'entraver de quelque façon que ce soit un membre du comité, la personne responsable de l'inspection professionnelle nommée conformément à l'article 90, un inspecteur ou un expert, dans l'exercice des fonctions qui lui sont conférées par le présent code, de le tromper par des réticences ou par des fausses déclarations, de refuser de lui fournir un renseignement ou document relatif à une inspection tenue en vertu du présent code ou de refuser de lui prendre copie d'un tel document.

De plus, il est interdit au professionnel d'inciter une personne détenant des renseignements le concernant à ne pas collaborer avec une personne mentionnée au premier alinéa ou, malgré une demande à cet effet, de ne pas autoriser cette personne à divulguer des renseignements le concernant.

Article 122. Un syndic peut, à la suite d'une information à l'effet qu'un professionnel a commis une infraction visée à l'article 116, faire une enquête à ce sujet et exiger qu'on lui fournisse tout renseignement et tout document relatif à cette enquête. Il ne peut refuser de faire enquête pour seul motif que la demande d'enquête ne lui a pas été présentée au moyen du formulaire proposé en application du paragraphe 9° du quatrième alinéa de l'article 12. L'article 114 s'applique à toute enquête tenue en vertu du présent article.

Il est interdit d'exercer ou de menacer d'exercer des mesures de représailles contre une personne pour le motif qu'elle a transmis à un syndic une information selon laquelle un professionnel a commis une infraction visée à l'article 116 ou qu'elle a collaboré à une enquête menée par un syndic.

Code de déontologie de l'ordre des denturologistes du Québec :

Article 63. Le denturologiste doit répondre dans les délais demandés, à toute correspondance provenant du syndic de l'Ordre, du secrétaire général, des enquêteurs ou des membres du comité d'inspection professionnelle.

Commettre une infraction en rapport avec les articles cihaut mentionnés constitue de l'entrave au travail du syndic, c'est une infraction sérieuse.

Commettre l'infraction porte atteinte à la protection du public, principale mission de l'Ordre des denturologistes du Québec.

Soyez vigilant!

Serge Tessier, d.d. Syndic

Laboratoire de contrôle Microbiologique du CIRED

Formulaire d'adhésion



La stérilisation des instruments dentaires est une étape clé dans un programme de contrôle dans la transmission des infections. L'identification des systèmes de stérilisation non fonctionnels est une mesure obligatoire en vue de limiter les risques de contamination croisée.

C'est pourquoi le CIRED s'associe avec le laboratoire de Microbiologie et bactériologie du CEM afin d'offrir aux denturologistes un service de vérification de leurs stérilisateurs.

Le laboratoire de Microbiologie possède une solide réputation dans le domaine puisqu'il vérifie l'efficacité de l'asepsie pour les denturologistes du Québec depuis plus de quinze ans.

Nous vous invitons donc à vous joindre à nous et à vous associer à un service professionnel simple, afin de protéger et sécuriser vos patients contre le risque de transmission d'infection.

- Vérification mensuelle de tous les types de stérilisateurs.
- Enveloppes pré-adressées.
- Émission d'un certificat pour chaque contrôle.
- Assistance et « re-vérification » gratuite d'un test positif.
- Suivi du processus par courrier électronique.
- Possibilité de recevoir le certificat par courrier électronique.

Inscription et paiement en ligne à l'adresse suivante : http://cired.cegepmontpetit.ca/

Faire parvenir le formulaire d'adhésion

CIRED-BIO

945 chemin de Chambly, Longueuil (QC) J4H 3M6

Casier: 203

ou via le site du Collège au ww2.college-em.qc.ca/Formulaire/CIRED/index.asp

Pour nous rejoindre Patrice Deschamps d.d Tél: (450) 679-2631 # 2893

Fax: (450)463-6550

patrice.deschamps@cegepmontpetit.ca

	Visa 🗌	MasterCa	rd 🗆	_exp. :/
Adresse électronique				
Téléphone ()		Fax(.)	
Responsable à contact	er			
Code Postal		Date _		
Ville		Province		
Adresse			Suite	_

S.V.P. veuillez indiquer pour chaque appareil :

Type et nom du fabricant	No. de série	Date d'achat

Choisir l'option désirée :

Nombre de stérilisateur 1 □ 2 □ 3 □ 4 □	Coût annuel	x	Nombre de stérilisateurs	À payer
1. Douze (12) contrôles/an/Stér.	200	x		\$
Prenez note que Les taxes sont incluses dans le Libeller le chèque au nom du	100		TOTAL	\$



Nom du denturologiste:

Date de début du ou des

contrôles microbiologiques:

Test

2

3

4

5

6

7

8

Programme des contrôles microbiologiques pour stérilisateurs

No. de



Afficher ce registre près de votre stérilisateur



Registre des contrôles microbiologiques / par stérilisateur

Type de stérilisateur:

Chaleur humide

Vapeur chimique

Date de l'envoi

Nom du responsable de la stérilisation : Nombre de contrôle

Veuillez conserver tous vos certificat Informations - Valide pour un stérilisateur

No de la bandelette

cats	
cats	
de série:	
. de serie:	
Résultat du te	est
- IS. T. M. J.	

Les éléments essentiels à considérer pour une meilleure communication

Par Richard Bourgault, d.d.

Cet article se penche sur un sujet qui pose encore beaucoup de souci lorsque vient le temps de présenter un plan de traitement. Il se veut à la fois un repère d'éléments fondamentaux à la communication et un recueil de pistes connues souvent oubliées avec le temps. Trop souvent, nous sommes confrontés à des objections dont l'essence même est condamnée au départ par la façon dont nous informons le patient. Nous relaterons quelques faits qui vous permettront de mieux analyser vos habitudes. Il n'est nullement mon intention ici de prétendre qu'à la lecture de ce texte, vous aurez la réponse à toutes vos questions. Cependant, je demeure convaincu qu'il saura vous orienter dans la bonne direction et augmentera le nombre de consentements au plan de traitement suggéré.

J'ai entrepris cette démarche il y a plusieurs années, faisant suite à beaucoup de discussions concernant les obstacles relatifs aux consentements. La plainte la plus fréquente était la difficulté à faire accepter au patient le plan de traitement suggéré et l'incompréhension pour certains de l'incapacité à convaincre ce dernier. Chacun voulait connaître les raisons pour lesquelles certains étaient passé maître dans l'art de répondre aux objections et finalement conscientiser le patient à accepter le traitement proposé. Et, d'autres n'assimilaient pas le déroulement de ces rencontres. Essentiellement, le plan de traitement ne devrait jamais être présenté sans avoir au préalable établi avec le patient une relation de confiance.

RECUEILLIR ET ORGANISER L'INFORMATION

Afin d'établir cette confiance, elle doit déteindre de votre personnalité sans prétention, mais avec assurance et aplomb. D'abord, il y a votre savoir, lorsqu'il s'agit d'identifier la douleur physiologique d'un patient et de planifier un traitement idéal. Comment recueillez-vous et organisez-vous l'information? Puis, les moyens que vous utilisez pour présenter votre plan de traitement idéal : les maquettes, les brochures, les vidéos, et autres outils promotionnels. Sans oublier votre langage corporel, votre comportement et vos manies. Sans contredit, la meilleure solution pour augmenter vos probabilités de manière substantielle est l'amélioration de votre façon de faire. Il ne faut pas uniquement agir en expert; il faut s'efforcer d'être efficace. La confiance s'établit essentiellement dans la façon avec laquelle vous allez recueillir l'information avec empathie, identifier clairement les besoins du patient et présenter cette information. Ceux qui réussissent le mieux, et ce, dans tous les domaines, sont passés maîtres dans l'art de questionner et d'écouter. Ils cherchent à comprendre l'autre avant de tenter de se faire comprendre. Ils écoutent d'une manière qui donne au patient

l'impression d'avoir été entendu, compris et pris au sérieux. Trop souvent, on a tendance à n'écouter que brièvement le patient et nous précipitons notre réponse croyant avoir tout compris. On se souvient tous de situations où l'on n'a pas su bien vous écouter, et où on vous a fait sentir insignifiant, mis à l'écart, ignoré ou néaligé.



L'ÉCOUTE EMPATHIQUE, OU ÉCOUTE ACTIVE

L'écoute empathique, ou écoute active, exige que vous prêtiez attention à ce que disent les patients, mais aussi à ce qu'ils sous-entendent et à ce qu'ils ne disent pas. Comme son nom l'indique, l'écoute empathique consiste à s'identifier au patient pour comprendre ce qui se passe dans sa tête. C'est une démarche qui vise la découverte et la validation de données essentielles le concernant. La chose la plus importante qui incite le patient à accepter un traitement est sa conviction d'obtenir un service dont la valeur va bien au-delà de l'argent, du temps ou de tout autre facteur. Ils accordent à vos services une valeur équivalente à l'importance de leurs besoins qu'ils perçoivent comme étant comblés. Donc, mieux vous répondrez à leurs besoins, plus vos services seront valorisés.

Dans le livre Intuition, de Malcolm Gladwell, l'auteur relate quelques exemples de situations favorisant l'écoute empathique et la relation de confiance, en voici quelques extraits :

Me Alice Burkin, spécialisée en erreur médicale

« Les gens ne poursuivent pas les médecins qu'ils apprécient, ce qu'il faut comprendre c'est la relation avec le patient. »

Wendy Levinson, analyste en assurance responsabilité

« Les médecins qui n'ont jamais été poursuivis consacrent plus de temps à leurs patients. 18.3 minutes en moyenne, comparativement à 15 minutes pour les autres. »

Nalini Ambady, psycologue

« Dès que la voix du médecin était jugée dominante, celui-ci était classé dans la catégorie des poursuivis. »

Le livre « L'approche négociée. Modèle d'approche patientmédecin » de Gilles Girard et Paul Grand'Maison, explique que l'approche négociée patient-médecin est un processus relationnel souple caractérisé par une participation optimale des deux partenaires et visant l'atteinte de consensus ponctuels et renouvelés. Le médecin, qui souscrit à l'approche négociée, est soucieux d'être à l'écoute, de répondre aux besoins réels du patient et de suivre leur évolution dans le temps.

Évitez d'adopter de mauvaises habitudes d'écoute

Voici quelques exemples de comportements que les gens trouvent irritants:

- Il monopolise la conversation.
- Elle m'interrompt quand je parle.
- Il me fait dire des choses que je n'ai pas dites.
- Elle me met sur la défensive quand je lui pose une
- Sa question me prouve qu'il ne m'a pas écouté.
- Elle termine mes phrases à ma place.
- Il est toujours à l'affût des moments où je prends une pause pour présenter ses arguments.
- Elle en fait trop pour me montrer qu'elle est attentive. Elle n'arrête pas de dire; Je vois. Je comprends, et de faire des signes d'assentiment.
- Elle agit comme si elle me faisait une faveur en acceptant de m'aider.

QUESTIONS SUR LES BESOINS

Comme mentionné précédemment, les plus importantes préoccupations du patient sont liées aux résultats qu'il souhaite obtenir, pas à ce qu'il désire éviter. Les questions axées sur ses besoins insufflent au patient un sentiment d'espoir et d'enthousiasme quant au résultat. Elles lui donnent l'impression d'un partenariat avec le denturologiste qui peut non seulement résoudre ses problèmes, mais possiblement l'aider à atteindre ses objectifs. Les problèmes d'un patient existent généralement dans le passé ou dans le présent. Les solutions à ces problèmes se trouvent dans le futur, de même que les objectifs et les défis. On ne peut modifier le passé, mais on peut changer l'avenir. L'un des meilleurs moyens de construire des questions appelant des réponses optimales est de se concentrer sur l'avenir du patient plutôt que sur son passé.



Les meilleures questions sur les besoins sont celles qui visent

Si on travaillait ensemble pour vous offrir le sourire idéal, de quoi aurait-il l'air?

QUESTIONS À DOUBLE ACTIONS

La manière la plus simple et la plus efficace d'identifier les besoins du patient est d'utiliser une question appelant une réponse optimale, suivie d'une série de questions à double action. Un des moyens d'y arriver est de construire la question à partir de mots-clés, c'est-à-dire de mots qui font généralement référence aux principales préoccupations du patient.

Denturologiste: Quels sont vos principaux objectifs quant à vos soins dentaires?

Patient : Je tiens absolument à être moins gêné et plus à l'aise de sourire.

Denturologiste: (Questions axées sur les mots-clés) Dites-moi ce qui vous gêne de votre sourire?

Quand vous imaginez votre sourire idéal, qu'est-ce qui vous rendrait plus confiante?

VALIDER LA COMPRÉHENSION

Lorsque vous questionnez votre patient, l'une des meilleures manières de créer un lien de confiance consiste à valider ce qu'il dit régulièrement et avec tact. Les patients se sentiront plus en confiance s'ils ont l'impression que vous les écoutez et que vous comprenez leur situation. La validation s'effectue en trois étapes.

Étape 1 – Résumez en utilisant le « je » :

« Si je vous ai bien compris, vous avez dit... »

Étape 2 – Paraphrasez l'information essentielle :

Cela ne consiste pas à répéter, mais bien à reprendre ce que vous a dit votre patient, dans vos propres mots. Vous pourrez dire, par exemple, « Vous avez l'impression... » ou « Vous vous sentez...»

Étape 3 – Validez l'exactitude et la complétude de l'information

ARTICLE ÉDUCATIF

Pour valider votre compréhension, il est utile de poser régulièrement au patient des questions telles, « Est-ce exact? » ou « Ai-je oublié quelque chose? »

Organiser l'information

On a l'habitude de juger d'emblée les propos du patient ou de réagir sur-le-champ à ses problèmes et ses besoins. En conséquence, on s'empresse de faire une suggestion ou d'offrir une solution. Bien que l'intention soit louable, le jugement et la réaction sont de grands obstacles à l'écoute et à la compréhension. Dès que des liens se créent dans votre tête, vous portez votre attention sur vos propres idées plutôt que sur le message que le patient tente de vous transmettre. Il est utile de valider les informations:

Validation:

• Avant de continuer, j'aimerais m'assurer que j'ai bien compris ce que vous m'avez dit...

Vision:

- J'ai l'impression que vous vous imaginez sortir de la clinique sans douleur
- Vos problèmes esthétiques seront chose du passé
- Pour que votre vision se concrétise, vous avez besoin de remplacer vos dents manquantes à l'intérieur d'une semaine. Et vous souhaitez vous assurer que cette solution soit permanente.

Défis:

Vous désirez savoir comment :

- Minimiser vos absences au travail
- Minimiser la douleur
- Profiter d'une solution à un prix abordable
- Est-ce exact?
- Ai-je oublié quelque chose?

Formuler l'information :

Lorsque vous aurez terminé d'écouter, de questionner et de valider votre compréhension de la situation et des besoins de votre patient, vous aurez probablement envie de lui faire part de vos recommandations, de vos idées ou de renseignements qui leur permettront de répondre à leurs besoins et d'atteindre leurs objectifs.

Voici quelques conseils pour présenter vos idées :

 Attirez l'attention du patient sur le fait que vos solutions règlent leurs problèmes ou satisfont leurs besoins.

- Évitez les propositions de type « semer-espérer », qui consistent à semer vos idées, vos recommandations, vos opinions et vos solutions dans la tête de votre patient, puis à espérer que certaines d'entre elles correspondent à un besoin.
- Énoncez les caractéristiques de vos propositions clairement et en faisant ressortir la façon dont elles comblent les besoins.
- Exprimez-vous de manière empathique, compréhensive, bienveillante et respectueuse.

La formulation empathique

On appelle formulation empathique l'art d'aider un patient à saisir la valeur de notre intention. Il est le principal outil des professionnels dentaires qui réussissent, et le plus utilisé. L'utilisation pertinente et systématique de la formulation empathique permettra à vos patients de comprendre et d'accorder de la valeur à votre intention. Votre proposition se fera lorsque vous poserez des questions, présenterez des idées ou demanderez quelque chose. Si vous inspirez confiance à vos patients, ils accorderont de la crédibilité à vos paroles. Si l'image qu'ils ont de vous suscite la méfiance, tout ce que vous direz sera interprété comme une tentative de manipulation, comme une volonté de cacher vos objectifs réels.

En conclusion, cette démarche doit essentiellement avoir pour but de répondre spécifiquement aux besoins des patients et d'offrir la meilleure qualité de traitement possible pour un consentement éclairé. L'article 17 du code de déontologie se lit comme suit : Le denturologiste doit informer le patient du plan de traitement, de l'ampleur et des modalités du traitement, notamment du type et de la qualité de la prothèse et en obtenir l'approbation par le patient, avant de l'exécuter. Aussi, il doit faire approuver par le patient toute modification à ce plan de traitement.

Bibliographie

- 1. Intuition, de Malcolm Gladwell, Comment y réfléchir sans y penser 2005
- Lazare A, Eisenthal S, Frank A, Stoeckle JD. Studies on a negotiated approach to patienthood. In: Gallagher E. éd. The Doctor-Patient Relationship in the Changing Health Scene, DHEW Publication NO (NIH) 78-143. Washington DC: United States Government Printing Office, 1978; 119-39
- 3. L'approche négociée-Modèle d'approche patient-médecin, Gilles Girard et Paul Grand'Maison
- 4. Understanding Customer Experience by Christopher Meyer and Andre Schwager HBR
- Nobel Biocare, NobelInstitute 2005, Module 1-Compétences essentielles en communication



UNE MARQUE DE CONFIANCE

PHOTOPOLYMÈRES



CIRE

ACRYLIQUE



PRÉVENTION DES INFECTIONS



IMPRESSION



1.888.344.4424 www.denplus.com



Les éléments essentiels à considérer pour une meilleure communication

AVERTISSEMENT: La lecture de l'article «Les éléments essentiels à considérer pour une meilleure communication», publié dans ce numéro est une activité créditable dans le cadre de la formation continue des denturologistes. Pour obtenir vos 3 U.F.C., il suffit de remplir et de retourner le questionnaire dûment complété, accompagné d'un chèque de 20,00\$ fait à l'Ordre des denturologistes du Québec pour les frais de gestion.

ORDRE DES DENTUROLOGISTES DU QUÉBEC

395, rue du Parc-Industriel Longueuil (Québec) J4H 3V7

1. Identification du participant

Nom:	
Adresse:	
Ville :	-
Code postal :	-
Téléphone :	
Signature :	
Numéro de membre:	

2. Description de l'activité

Titre de la lecture :	re: Les éléments essentiels à considérer pour une meilleure communication		
Revue :	PRÉSENCE		
Parution :	PRINTEMPS 2020		
Date :			
		U.F.C.	Section
j		0 3	X
1 1 1			

Questionnaire

- Q: Quel est l'élément essentiel à l'acceptation d'un plan de traitement?
 - A. La relation de confiance
 - B. L'empathie
 - C. L'écoute
 - D. La communication
 - E. Les besoins du patient
- Q: La manière la plus simple et la plus efficace d'identifier les besoins du patient?
 - A. La question à double actions
 - B. Faire la démonstration de prothèses
 - C. Lui montrer les dents de prothèses
 - D. Poser des questions
 - E. Toutes ces réponses
- Q: Vrai ou faux: La confiance s'établit essentiellement dans la façon avec laquelle vous allez recueillir l'information avec empathie, identifier clairement les besoins du patient et présenter cette information?

Vrai

Faux

Q: Vrai ou faux : On ne peut modifier le passé, mais on peut changer l'avenir. L'un des meilleurs moyens de construire des questions appelant des réponses optimales est de se concentrer sur l'avenir du patient plutôt que sur son passé.

Vrai

Faux

- Q: Quelles sont les mauvaises habitudes d'écoute?
 - A.Il monopolise la conversation.
 - B. Elle m'interrompt quand je parle.
 - C. Il me fait dire des choses que je n'ai pas dites.
 - D. Elle me met sur la défensive quand je lui pose une question.
 - E. Toutes ces réponses sont bonnes

Q : Qu'est-ce que l'écoute empathique?

- A. Garder le silence
- B. Poser des questions pertinentes
- C. Écouter le patient parler
- D. Consiste à s'identifier au patient pour comprendre ce qui se passe dans sa tête
- Q: À quel moment doit-on utiliser le JE?
 - A. En tout temps
 - B. Fracture des pièces prothétiques
 - C. Fracture de l'implant
 - D. Résorption osseuse excessive
 - E. Valider la compréhension
- Q: Vrai ou Faux: La formulation empathique est l'art d'aider un patient à saisir la valeur de notre intention.

Vrai

Faux

- Q: Qu'est-il essentiel de faire lorsque vous organisez l'information
 - A. L'écrire
 - B. Valider l'information auprès du patient
 - C. La transmettre au patient
 - D. Poser des questions
 - E. Aucune de ces réponses
- Q: Qui sont les auteurs de L'approche négociée-Modèle d'approche patient-médecin?
 - A. Malcolm Gladwell
 - B. UQAM
 - C. Wendy Levinson
 - D. Aucune de ces réponses
 - E. Gilles Girard et Paul Grand'Maison



En l'honneur de Michel

Nous avons perdu, en décembre dernier, un confrère d'exception en la personne de M. Michel Berthiaume, denturologiste.

Ayant eu la chance et le bonheur de côtoyer Michel, tant professionnellement que personnellement, je peux vous affirmer n'avoir entendu que du positif à son égard.

Professionnellement, Michel Berthiaume était perfectionniste à tous les égards. Toujours à l'affût des façons de faire les plus efficaces, et ce, dans le but d'offrir à sa clientèle le meilleur service possible. De plus, une de ses fiertés était de partager ses connaissances et de les transmettre à ses confrères et consœurs de travail.

L'Ordre a eu recours à ses services aux débuts des travaux sur la modernisation de notre Loi. Il a notamment siégé comme membre du Comité d'experts, lequel a produit un rapport sur la « modernisation des pratiques professionnelles dans le domaine buccodentaire ». Dans le cadre de ses fonctions, il s'est donné cœur et âme dans ces travaux et nous a représentés de manière honorable. J'ai eu la chance, à différentes reprises, de participer avec Michel à des formations qu'il peaufinait jusqu'à la dernière minute pour donner le meilleur de lui-même. Son désir de partager ses expériences en a fait un formateur des plus appréciés de tous.

Je l'ai également connu en dehors du travail. Le côtoyer dans ces moments était tout aussi gratifiant; sa bonne humeur tout comme son sens de l'humour rendaient ces rencontres mémorables.

Les souvenirs de ces moments précieux passés avec Michel resteront à jamais gravés dans la mémoire de tous ceux et celles qui ont eu le bonheur d'y participer. Certes, nous en aurions pris encore davantage, peut-être n'avons-nous pas su lui communiquer combien nous l'apprécions, et toute l'importance qu'il représentait pour nous.

Au nom de tous tes collègues et tes amis(es), Michel, nous te souhaitons de reposer en paix et te disons bien fort MERCI pour tout ce que tu as su être pour nous.

Robert Cabana, d.d. Président







SOLUTIONS PROTHÉTIQUES VITA

Pour les prothèses dentaires idéales: naturelles, fiables, riches en variations



visite www.vitanorthamerica.com/vigo pour plus d'informations

VITAPAN PLUS^{MD}

Pour des prothèses jeunes, vibrantes et offrant une translucidité accrue



VITAPAN EXCELL^{MD}

Pour une vitalité brillante dans la forme, la couleur et le jeu de lumière



VITAPANMD LINGOFORM

Pour tous les concepts d'occlusion due à la conception de surface d'occlusion multifonctionnelle



