

Internet p.53



Connaissez-vous votre e-réputation?

Droit p.62



Contrat de travail
Êtes-vous en règle avec vos salariés?

Développement p.89



La culpabilité
Si on en parlait?

Management p.40

Triangulaire :
persécuteur-victime-sauveur

**Stop
aux victimes !**

Ortho phile

29 €

Novembre 2012 N°27

Portrait

Dr Hervey Rakotomalala

Marcq-en-Barœul (département du Nord)

Le plaisir de tout imaginer

en fil conducteur du lancement d'un cabinet



Fiche signalétique

Docteur Hervey Rakotomalala

- **Lieu :** Marcq-en-Barœul (59)
- **Ouverture du cabinet :** le 15 septembre 2012
- **Ouvert le lundi, mardi, mercredi, vendredi et samedi** (le praticien interviendra bientôt deux demi-journées au CHRU de Lille, service de stomatologie du Pr Joël Ferri)

- **Fauteuils :** 2, une unité de soins opérationnelle à l'ouverture, la seconde sera sa sœur jumelle
- **Patientèle :** Adulte : 40 %
Enfant & adolescent : 60 %
- **Prestations :**
Enfants : multibague : 580 € ligaturant/trimestre,
650 € autoligaturant/trimestre



Céramique : 720 €/trimestre
Adulte : gouttière : 5 500 €
Business plan : 90 patients actifs d'ici un an
Budget de lancement :
120 000 € matériel,
150 000 € travaux

Mini bio



Le Dr Rakotomalala autrement
Cavalier depuis 2 ans
Joueur de squash depuis 6 ans

Avec Hervey Rakotomalala à Marcq-en-Barœul
(département du Nord)

Le plaisir de tout imaginer

en fil conducteur du lancement d'un cabinet

Collaboration, reprise ou création ? La question se pose pour les jeunes praticiens fraîchement diplômés. Le Dr Hervey Rakotomalala, au jour de l'ouverture de son cabinet qu'il a entièrement pensé et créé à Marcq-en-Barœul, revient sur son parcours et explique la raison de ses choix.

Par Claudie VALLOS Photos Jean-Baptiste HOCEPIED



• Le praticien au service de stomatologie du centre hospitalier régional et universitaire de Lille entouré de son équipe et auprès d'une patiente.

Docteur en chirurgie dentaire, spécialiste qualifié en orthopédie dento-faciale, Hervey Rakotomalala est attaché au service de stomatologie et chirurgie maxillo-faciale du CHRU de Lille, ancien attaché universitaire de la faculté de chirurgie dentaire de Lille. À 33 ans, il est également titulaire d'une maîtrise en sciences biologiques et médicales, d'un CES d'orthopédie dento-faciale, d'un DEA de biomorphologie quantitative, variabilité de la forme humaine (Paris V René Descartes – anthropologie moderne et orthodontie), il a fait deux années de doctorat au Muséum national d'histoire naturelle qu'il a arrêté pour passer le probatoire du Cecsmo. La médecine s'est imposée à lui, sa mère, cadre infirmier chargé d'enseignement, l'a introduit dans le milieu médical à l'âge de 18 ans. « J'ai aussi choisi cette orientation car je souhaitais travailler au contact des enfants, nous dit notre praticien du mois. Et si le dentaire a finalement pris le dessus, c'est pour la technologie, la rigueur et la précision de la profession. L'exercice dentaire présente également une autre approche de la pathologie. »

L'orthodontie s'est ensuite imposée au Dr Hervey Rakotomalala comme une évidence. « Ma thèse d'exercice pour le diplôme de docteur en chirurgie dentaire en 2005 faisait le point sur les données actuelles sur la forme des arcades. Elle traitait notamment des applications informatiques telles le set-up virtuel dont l'objectif est

d'améliorer le diagnostic et affiner les plans de traitement. Je me suis toujours intéressé à l'informatique et à l'imagerie tridimensionnelle. Les enseignants en Cecsmo me voyaient maître de conférences, la recherche m'intéressait et j'aurais pu continuer dans cette filière si l'envie de la création de mon propre cabinet n'avait pas ancré mes projets dans cette direction. »

Un praticien attaché au CHRU de Lille

Le Dr Hervey Rakotomalala intervient pour le moment une demi-journée par semaine (bientôt deux) au service de stomatologie du centre hospitalier régional et universitaire de Lille. Le professeur Joël Ferri, chef de service de stomatologie et chirurgie maxillo-faciale, prend en charge des patients porteurs de dysmorphoses sévères.

Dans le service, le Dr Hervey Rakotomalala prend en charge le patient à la première consultation. L'approche est constamment pluridisciplinaire mais, en chef d'orchestre, il coordonne l'exécution des différentes étapes de traitement. « Nous sommes amenés à employer de nouveaux protocoles de soins obligeant chaque acteur à repousser ses propres limites. Pour être avant-gardiste, il faut être en veille sur les avancées thérapeutiques et la symbiose avec le chirurgien en est la clé. C'est stimulant. » Il ajoute : « Cette activité me permet d'allier l'exercice libéral et l'activité hospitalière dans le cadre d'un transfert de compétences et me satisfait dans cette orientation de recherche. »



• L'accueil donne le ton : impression zébrée qui ponctuera la décoration du cabinet et la banque que le praticien a dessinée lui-même.

“ Je voulais créer pour que cela soit le parfait reflet de ce que j'avais défini ”



• Le bureau administratif

/// La création plutôt que la reprise

En exercice exclusif depuis 2008, c'est en décembre 2011, le titre de spécialiste épinglé à son tableau de qualifications, que notre praticien s'engage dans une collaboration avec une possibilité de reprise au bout de deux ans. Le jeune praticien, qui a une vraie vision de son exercice, définit son cahier des charges, précise ses attentes et affine son profil de manager. Il exerce de janvier à juin 2012 avec une date figée au mois de mars pour se décider : reprise ou création ? Notre praticien reconnaît qu'en même pas 6 mois, il a complètement revu sa façon d'exercer au contact du praticien expérimenté qui l'employait. Mais « même dans un cadre harmonieux, la reprise peut aussi être synonyme de compromis. La conduite du changement n'est pas à négliger

et n'est pas forcément facile à faire accepter. J'ai analysé mon ressenti : je voulais créer pour que cela m'appartienne et que cela soit le parfait reflet de ce que j'avais défini. »

Le géomarketing pour allié

« L'expérience du Dr Aude Hignard à Vitré (Ille-et-Vilaine) m'a poussé à ne pas avoir peur de mes ambitions », (lire Orthophile n°21, novembre 2011). Ces mots résonneront désormais constamment dans son esprit : « J'avais par ailleurs conduit mes recherches dans une démarche de géomarketing et délimité une zone très précise aux agents immobiliers mandatés pour trouver ma structure ».

Cet espace ciblé correspondait à ses exigences en matière d'agencement, de commodités de déplacement pour les enfants, de parking pour les parents, de commerces de proximité et de présence d'établissements scolaires, de l'école primaire au lycée. Mais tout ce que notre praticien visitait ne pouvait convenir au regard des règles d'accessibilité et de sécurité de la loi 2015. « Être déçu à chaque visite signifiait qu'une seule chose, évidente : je voulais créer plutôt que racheter. » Son père, créateur de PME, lui a légué cette envie de créer, analysera le Dr Rakotomalala plus tard au cours de notre entretien. //

▶ LES HORAIRES DU CABINET

- Le mercredi et vendredi de 9 à 13 heures et de 15 à 19 heures
 - Le mardi de 15 à 19 heures – le matin, le praticien est au CHRU de Lille, ce sera bientôt le cas le jeudi matin aussi.
 - Le samedi de 9 à 12h30 (sauf durant les vacances scolaires)
- Les patients adultes sont reçus tous les jours, jusqu'à 16 heures.
Les mercredis, samedis et les soirs, de 17 à 19 heures, sont réservés aux enfants.
Le cabinet est fermé le lundi et le jeudi.
Les enfants assistent seuls à leur rendez-vous, les parents ne voient donc pas toujours l'orthodontiste, excepté pour la pose de l'appareil ou des consultations spécifiques de contrôle d'avancée de traitement. Ils peuvent néanmoins demander à voir le praticien en cas de questions éventuelles.

Traçabilité et normes d'hygiène

Extrait du site Internet du cabinet

« Une part importante de nos investissements est consacrée à la chaîne de stérilisation et à la mise en place de techniques de traitements innovantes afin d'offrir plus de confort d'efficacité et de sécurité pour les patients.

« Le cabinet dispose d'un plateau technique aux normes actuelles les plus élevées.

Il est doté d'équipements de haute technologie faisant l'objet d'une maintenance et de contrôles réguliers

- Stérilisation rigoureuse et protocolée du matériel médical garantissant à chaque patient la meilleure asepsie, dans le respect des normes.
- Appareils de radiologie panoramique et téléradiographie intégrés au cabinet, certifiés et contrôlés
- Gestion informatisée des dossiers
- Utilisation des meilleurs matériaux consommables répondant aux normes de qualité européennes »

“ **Le rouge cabernet est encore une façon de me démarquer** ”

/// Marcq-en-Barœul est une ville de 40 000 habitants qui compte déjà un cabinet de renom. Les maisons mitoyennes et bourgeoises s'y succèdent : bien difficile de trouver chaussure à son pied en centre-ville. Lorsqu'enfin... « Je devais donner une réponse de reprise le 31 mars, j'ai trouvé, quinze jours avant, un local de 170 m² au rez-de-chaussée d'une résidence en face de deux écoles et à deux pas des grands axes routiers ! » Le Dr Hervey Rakotomalala s'installera là, à seulement 5 km de Lille où il réside.

L'ouverture du cabinet

Le praticien se présente en alternative à Marcq-en-Barœul pour compléter l'offre orthodontique proposée – « Ici, on a pris l'habitude d'aller à Lille pour suivre un traitement », précise-t-il. Business plan bouclé, les banques croient au projet. Pour les travaux d'aménagement, le Dr Rakotomalala fait appel à un architecte, mandate une société réputée pour recruter les artisans compétents. « J'ai exactement défini l'environnement dans lequel je voulais travailler et le matériel avec lequel je voulais travailler », le Dr Rakotomalala a analysé sa méthode de travail, reste à mettre en œuvre la gestion de l'espace dans le respect des règles d'ergonomie (voir *Je crée mon cabinet La 1^{re} installation en 3 actes*, Orthophile n°25 juin 2012). « Le cœur du cabinet doit être dédié aux enfants : ils ont leur propre salle d'attente qui est une zone d'échanges et de rencontres, les enfants



y sont entre eux et se rassurent. Ils doivent s'y sentir bien. » 15 septembre 2012. Le cabinet ouvre avec trente-cinq rendez-vous inscrits au planning. Notre praticien confie : « Que ce soit pour l'aménagement intérieur ou l'organisation, la simplicité est pour moi la sophistication suprême, et c'est aussi ce qui requiert le plus d'énergie. J'ai été accompagné par ma conjointe : elle est actuellement consultante fonctionnelle dans une SS2i et dispose d'une solide expérience dans le domaine de la formation professionnelle à destination de cadres et de dirigeants d'entreprises. Cette double casquette lui permet d'avoir une vision pertinente de l'organisation du cabinet et des ressources humaines et matérielles à mettre en œuvre », elle interviendra à ce titre lors des recrutements ///



• Le praticien au premier lundi du lancement de son cabinet

LA CADENCE DES RENDEZ-VOUS

Pendant deux mois, le Dr Rakotomalala se concentre sur des rendez-vous longs tels que les premières consultations d'une demi-heure et des bilans de trois quarts d'heure. Par souci de transparence, le site Internet détaille le fonctionnement du cabinet et notamment les différents types de rendez-vous qui seront proposés aux patients.

• Les rendez-vous courts d'activation et de contrôle des appareils : ils sont pris en dehors des heures scolaires, le midi, le soir jusqu'à 19 heures, les mercredis et samedis.

• Les rendez-vous longs d'explications de bilan et de pose d'appareil : ils sont pris sur le temps scolaire et peuvent durer jusqu'à une heure. Il y a peu de rendez-vous de ce type sur la durée du traitement.

D'une manière générale, la fréquence des rendez-vous est variable en fonction du type d'appareillage et surtout des objectifs cliniques.



• C'est à partir du fauteuil zébré L1 de DKL que l'identité visuelle du cabinet a été créée.

Regard sur les JO

« Les Journées de l'orthodontie, c'est, pour ma part, un passage obligatoire, un rendez-vous incontournable pour tout praticien. C'est un lieu de rencontre et d'échanges scientifiques qui permet de faire un état des lieux des recherches et techniques et de cerner les axes d'évolution de l'orthodontie. »

Dr Rakotomalala

III de notre praticien. « J'ouvre mon cabinet avec une salle de soins opérationnelle, la seconde sera sa sœur jumelle. L'originalité du fauteuil zébré L1 de DKL m'a inspiré lors de la création de l'identité visuelle du cabinet », un fauteuil qui convient à la fois aux adultes et aux enfants et que notre praticien a vu aux 14^e Journées de l'orthodontie en 2011. Il poursuit : « J'ai aimé son design, apprécié sa fiabilité et été séduit par son originalité, les enfants y verront un clin d'œil fun chassant l'appréhension du traitement ». Les meubles sont d'un blanc megeve, le plan de travail gris clair, le sol est dans les tons wenge et un mur rouge cabernet donne du pep's à l'ensemble : « une façon encore pour moi de me démarquer », précise le Dr Rakotomalala. Certains éléments de la décoration reprennent le graphisme zèbre noir et blanc que l'on retrouve aussi dans la charte graphique du cabinet (les cartes de rendez-vous, les pochettes de présentation de devis et l'accueil du site Internet). La lumière du jour pénètre par de grandes baies vitrées, l'ambiance chaleureuse monte en puissance par un éclairage indirect bien combiné.

Pensé autour de la convivialité

« J'ai commencé par me demander ce que j'aimerais trouver dans un cabinet d'orthodontie si je devais m'y faire soigner. » En entrant à gauche, la borne d'accueil dessinée par le praticien ; à droite, la zone hygiène. La salle d'attente des parents se trouve dans le prolongement, puis un couloir conduit à la zone centrale dédiée aux enfants avec des poufs zébrés, des jeux et de la lecture

« La création est une aventure, business plan et action géomarketing sont importants »

adaptée... « Entre deux rendez-vous, je peux aller les voir dans leur univers. Cette zone est éloignée de l'univers parental ; je reçois les parents après la séance de soins. » Cette organisation de l'espace a été pensée « pour rompre avec le puissant mythe de la blouse blanche ». Autour de cette zone centrale, les portes mènent aux deux salles de soins, la stérilisation, la salle de radiologie, la salle d'attente réservée aux adultes (« s'ils veulent éventuellement de la confidentialité ») enfin, les toilettes, le bureau administratif et une salle « out of work » pour se restaurer ou se reposer.

Un début en solo

Le recrutement d'une assistante est programmé pour le premier semestre 2013. En attendant, le Dr Rakotomalala protège notamment la stérilisation (« une partie non productive du traitement ») et son emploi du temps prévoit des disponibilités pour mettre en place sa propre organisation (« un des avantages de la création »). L'organisation en cassettes lui permet d'enchaîner la pose d'appareil de six patients sans être matériellement limité. Toutefois, le praticien prévoit d'organiser ces rendez-vous de manière à respecter un temps pour l'échange et la convivialité auxquels le praticien est attaché. L'emprunt de 270 000 euros sur 7 ans comprend 120 000 euros pour le matériel, 150 000 pour les travaux. « Mon business plan prévoit d'être à l'équilibre d'ici 8 mois avec, pour objectif, 90 patients actifs au bout d'un an. Et c'est sans compter les patients adultes nombreux sur Marcq-en-Barœul. » Le praticien est formé aux techniques Invisalign tandis que la certification Incognito est prévue au mois d'octobre. Il suit également régulièrement les sessions de formation au système Damon.

Une aventure sans être un coup de poker

« Les praticiens Cecsmites me posent des questions, ils veulent savoir quelles difficultés j'ai rencontrées, quels ont été mes choix, si j'ai des regrets... ces questions, je me les suis posées maintes fois. Il ne faut pas avoir peur de réussir, croire en soi et ses convictions. La création est une grande aventure sans être un coup de poker d'où l'importance d'un bon business plan et d'une action géomarketing bien menée. À chacun ses propres objectifs qu'il faut assumer. J'ai choisi une zone où je me sens bien vivre et intégré, j'ai fait mes choix en me faisant plaisir et j'ai misé sur une structure à taille humaine avec beaucoup de convivialité. J'ai plaisir à aller travailler car, justement, je n'ai pas l'impression de travailler ! Évidemment qui n'a pas peur de l'avenir ? Je crois que c'est la bonne sensation qui donne confiance et le plaisir de créer est le meilleur fil conducteur pour se lancer. »