

Le Point de Contact



Le mot du rédacteur en chef	2
Dentiste pour la vie	
Éditorial	3
Réforme du système professionnel québécois	
La chronique de la direction générale	4
Membres de comité recherchés – Appel de candidatures	
La chronique du dentiste-conseil	7
- Examen d'urgence et examen d'un aspect particulier	
- Avertissements – Produits dentaires au rabais	
- Matériel pour terminal de point de vente (TPV)	
Le point juridique	8
L'incorporation enfin permise aux dentistes	
Babillard	9
Prix Micheline-Blain de l'ACDQ	
CTRL Progident	10
<i>Customer relationship management</i> ou CRM (gestion de la relation client ou GRC)	
Les services aux membres	12
- Rabais Campus : une économie substantielle sur vos abonnements	
- Renouvellement d'entente avec Bell Mobilité	
Le point sur les assurances	14
- La tarification <i>préférentielle plus</i> en assurance vie	
- Loi sur l'assurance médicaments – Êtes-vous assuré là où la loi l'exige?	
Le point financier	16
La constitution d'une société par actions : est-ce-pour vous?	



Le mot du

rédacteur en chef

Dentiste pour la vie

Cette phrase, que je cite d'un professeur qui nous préparait de façon particulièrement rigoureuse à notre entrée dans la réalité de la pratique dentaire, me hante depuis la veille de ma première journée à la Faculté.

Elle a pris tout son sens lors d'une récente réunion estivale de famille, particulièrement festive. Nous nous sommes retrouvés trois générations de dentistes, attablés à déguster les fameux hamburgers que « je ne vous dis pas qui » se plaît à nous préparer selon une technique fort sérieuse... et surtout secrète! Trois dentistes donc discutant de choses et d'autres. Un retraité, un praticien encore très actif au sein de son association, et une fort jolie (c'est de famille...) étudiante qui entame sa troisième année de médecine dentaire.

Tout comme on parle de météo, nous nous sommes mis naturellement à échanger nos opinions sur ce que la vie de dentiste nous a fait connaître et sur ce que l'on souhaite qu'elle nous apporte. Trois dentistes pour la vie.

À la faveur de la longue route de retour à la maison, comme d'habitude, pour ne pas m'endormir au volant, ou pour tout simplement passer le temps, j'ai continué à philosopher avec mon épouse, elle aussi impliquée dans le domaine dentaire. Une réalité m'est apparue, plus exactement au kilomètre 166 de l'autoroute 40 : des gens avisés - nos professeurs - nous ont choisis pour devenir dentistes pour la vie. Ce titre, nous le portons tout le long de notre existence avec, comme on nous l'a dit lors de la remise des

diplômes, tous les privilèges et devoirs qui y sont rattachés. C'est sérieux : des gens avisés et aguerris ont vu en nous les qualités nécessaires - ou la capacité de les acquérir et de les développer - pour prendre soin de la santé bucco-dentaire bien sûr, mais plus encore, de la santé générale de la population. Et cela pour notre vie entière. C'est un privilège que nous avons. À nous de le préserver, et surtout de le bonifier.

Du point de vue de l'étudiante, la tâche est titanesque. Du point de vue du retraité, elle est gratifiante (comme la très grande majorité des dentistes, sa carrière est pavée de plus d'anecdotes agréables et de réussites que d'échecs et de tourments). Pour le praticien encore actif, elle est mitigée. Jusqu'ici le bilan est positif, mais qui sait quel défi nous réserve l'avenir? Sans rien prendre pour acquis, force m'a été de constater, comme vous tous, que, oui, le bilan est bon. Et loin dans la nuit, entre Trois-Rivières et Montréal, j'ai ressenti une grande sérénité. J'ai senti se poser sur mon épaule la main rassurante des professeurs qui ont cru en moi et m'ont accompagné dans mes années d'apprentissage en dédramatisant les expériences que je n'avais jamais vécues auparavant, mais qui allaient devenir mon quotidien.

Je voulais sincèrement être dentiste. Je le suis devenu. Je me suis lancé, tout comme vous, une foule de défis que

suite p. 18

Le Point de contact, journal bimestriel de
l'Association des chirurgiens dentistes du Québec
425, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1425
Montréal, (Québec) H3A 3G5
Téléphone : 514 282-1425 – 1 800 361-3794
Télécopieur : 514 282-0255
Site Internet : www.acdq.qc.ca

Rédacteur en chef : Dr Paul Massicotte
Comité de rédaction : Carole Bourguignon, Mireille Doyon

Dépôt légal : 1995 - ISSN 1201-2335
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
N° de convention de Poste-publications : 40063501
Tous droits de reproduction, d'adaptation ou de traduction réservés.
Le genre masculin est utilisé sans discrimination,
dans le seul but d'alléger les textes.
Le Point de contact is also available in English upon request.

Vous pouvez nous faire partager vos constatations, préoccupations ou suggestions par courrier postal au siège social de l'Association ou par courrier électronique à cbourguignon@acdq.qc.ca.



Réforme du système professionnel québécois

Dans la foulée de la réforme du système professionnel québécois, notre ordre professionnel tient présentement des discussions avec l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec et l'Office des professions relativement au partage des actes. L'ACDQ n'y est pas conviée, ce qui n'est pas, vous vous en doutez, sans soulever un certain nombre de questions.

L'Association s'est exprimée, en octobre 2002, auprès du Groupe de travail ministériel qui rencontrait alors les organismes et associations représentant les professionnels qui exercent dans le secteur privé.

Rappelons que la réforme visait l'adaptation et l'actualisation du système professionnel afin d'assurer un maximum d'efficacité et d'ouverture à la réalité moderne des conditions de pratique professionnelle et de l'encadrement de ces pratiques.

Nous avons prôné la prudence pour éviter de changer des conditions d'exercice sous prétexte de mieux servir certaines clientèles alors que ces changements rendraient l'exécution des soins moins sécuritaires, donc de second ordre. Nous avons souligné que l'organisation des soins dentaires au Québec pouvait largement répondre aux besoins de la population avec des professionnels qui travaillent en équipe. Enfin, nous avons insisté sur le fait que, compte tenu des particularités de certaines clientèles – mobilité, bilan de santé lourd, médication, etc. – le dentiste demeure, par sa formation, le plus apte à évaluer les risques et à prendre les mesures nécessaires pour réaliser des soins de qualité en toute sécurité.

Depuis notre rencontre avec le groupe de travail, aucun changement n'est intervenu qui justifie de réévaluer la situation. La nature du travail des hygiénistes n'a pas changé et elle n'est pas appelée à le faire au sein des cabinets dentaires, si ce n'est que de quelques adaptations fonctionnelles : le dentiste demeure le seul professionnel habilité à poser un diagnostic et, en tant que gestionnaire, le seul autorisé à ré-

partir les tâches parmi les membres de son personnel. Il faut avoir la sagesse de ne pas compromettre un système qui fonctionne bien, surtout sous de faux prétextes.

Pourquoi doit-on élargir le champ de pratique des hygiénistes? A-t-on décelé des problèmes? A-t-on élaboré des hypothèses de solution? Est-ce qu'il y a nécessité de mieux employer les ressources en raison d'une augmentation des coûts? Croit-on encore que le fait d'autoriser un autre groupe de professionnels à poser certains actes représente une économie alors que l'expérience prouve le contraire? Les cabinets dentaires subissent-ils des compressions de ressources qui justifieraient de confier de nouvelles tâches et responsabilités aux hygiénistes?

Si certains groupes de la population nécessitent des services auxquels ils n'ont pas accès et que la volonté gouvernementale est de les soigner adéquatement, faisons les choses dans l'ordre, c'est-à-dire que les responsables manifestent leur volonté de développer des programmes, qu'ils investissent les sommes nécessaires pour les soutenir et, de là, déterminons quels sont les professionnels les mieux formés pour donner ces soins en gardant en mémoire que toutes les clientèles ont le droit d'aspirer à la prise en charge optimale de leur santé dentaire.

Le secteur public de la santé a d'importants défis à relever dans le secteur de la médecine : il a notamment un problème de ressources qui exige peut-être que l'on ajoute de nouvelles fonctions et responsabilités aux tâches traditionnelles de certains de ses intervenants. Les cabinets dentaires sont, par contre, des entreprises privées. Le gouvernement ne devrait pas y intervenir et prendre des décisions qui les affecteront directement en drainant leurs effectifs alors que les preuves de leur efficacité sont faites, car l'équilibre sur le plan des ressources humaines demeure fragile.

suite p. 18



La chronique de la direction générale

MEMBRES DE COMITÉS RECHERCHÉS Appel de candidatures

Saisissez l'occasion et prenez une part plus active à votre Association en devenant membre d'un comité. Nous faisons appel à tous les membres de l'ACDQ pour enrichir notre banque de candidatures en vue de combler des postes au sein des différents comités.

Seules les candidatures reçues en 2007 seront conservées dans notre banque. Alors, si vous avez fait parvenir votre candidature avant cette période, vous devez la poser de nouveau et elle sera conservée pour une période d'environ deux ans.

Critères, conditions et durée du mandat

Pour faire partie d'un comité, vous devez être membre de l'Association, avoir un minimum de disponibilité et le désir de partager vos idées et votre expérience au bénéfice des membres et de la profession. La durée du mandat d'un comité est fixée à un an, mais il peut être reconduit suivant les décisions du conseil d'administration. Ce dernier détermine également la durée du mandat des membres d'un comité. Toutefois, il est convenu qu'il est souhaitable qu'un membre ne puisse faire partie d'un comité pendant plus de quatre années, sauf s'il est nommé directeur du comité. Dans ce cas, la durée de son mandat peut être prolongée de deux ans.

La fréquence des réunions est habituellement de une à trois fois par année, selon les comités. Elle peut également varier suivant les activités et priorités de l'Association. Les membres des comités reçoivent un jeton de présence pour leur participation à chaque réunion, de même qu'un remboursement de leurs dépenses en conformité avec la *Politique de remboursement des dépenses des administrateurs, membres des comités et dentistes participant à des activités de représentation autorisées par l'Association.*

Candidature

Veillez consulter le tableau en page 6 pour connaître le mandat et la composition actuelle de chacun des comités. Les membres du comité de nomination étudieront les candidatures et soumettront leurs recommandations au conseil d'administration à sa réunion du 15 novembre 2008 quant aux postes à combler. Comme la totalité des candidatures seront conservées pour répondre à toute vacance éventuelle, n'hésitez pas à nous signaler votre intérêt pour plus d'un comité.

Pour poser votre candidature, vous pouvez soit **remplir le formulaire que vous trouverez ci-contre** et le retourner aux coordonnées indiquées au bas de la feuille, ou faire parvenir une lettre indiquant les comités qui vous intéressent, accompagnée d'un court curriculum vitae, à :

Docteure Sylvie Duranleau
Directrice du comité de nomination
Association des chirurgiens dentistes du Québec
425, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1425
Montréal (Québec) H3A 3G5

Pour tout renseignement complémentaire, veuillez communiquer avec Carole Beaulieu en composant le 514 282-1425 ou le 1 800 361-3794, poste 229.

**Veillez considérer ma candidature
pour le ou les comités suivants :**

- Comité des communications
- Comité des finances
- Comité des négociations
- Comité de nomination
- Comité du recrutement et des services aux membres
- Comité des statuts
- Comité des tarifs et de la nomenclature
- Comité sur les nouvelles technologies

Voir les mandats des comités au verso

Formulaire de candidature pour participer à un comité

Nom			N° de permis
Adresse de correspondance			
Téléphone		Télécopieur	
Courriel			
Formation			
Lieu(x) de pratique	Spécifiez : seul <input type="checkbox"/> en groupe <input type="checkbox"/>		
	Spécifiez : seul <input type="checkbox"/> en groupe <input type="checkbox"/>		
	Spécifiez : seul <input type="checkbox"/> en groupe <input type="checkbox"/>		
Expérience au sein d'organismes du domaine dentaire ou autre			
Intérêts particuliers			

Par courrier

Docteure Sylvie Duranleau
Directrice du comité de nomination
Association des chirurgiens dentistes du Québec
425, boul. de Maisonneuve Ouest, bureau 1425
Montréal (Québec) H3A 3G5

Par télécopieur

Carole Beaulieu
514 282-0255

Note : Vous pouvez joindre toute autre information que vous jugez utile.

COMITÉ	MANDAT	COMPOSITION ACTUELLE*
Communications	En fonction des orientations stratégiques et des budgets alloués, définir des thèmes et des sujets d'actualité ou des messages d'intérêt public concernant la profession et la médecine dentaire : formuler des recommandations sur des projets de communication et de relations publiques; conseiller sur la présentation du journal et son contenu selon l'intérêt des membres.	Dr Stéphane Roy, administrateur, directeur Dre Rachel Carrier, membre Dr Bruno Ferland, membre Dre Chantal Lafrenière, membre Dr Pière Colleret, membre Dr Paul Massicotte, rédacteur en chef du journal <i>Le Point de contact</i> , membre d'office
Finances	Conseiller les administrateurs dans leur rôle de saine gestion des finances, de l'actif et des placements de l'Association. Recommander la nomination des vérificateurs et passer en revue les états financiers avec ces derniers. Faire des recommandations et suggestions au conseil d'administration. Enfin, préparer un budget annuel et en assurer le suivi.	Dr Mario Auger, administrateur, trésorier, directeur Dr Claude Racette, membre Dr Pierre Rodrigue, membre Dr Carl Tremblay, administrateur, membre
Négociations	Négocier les conditions d'exercice des dentistes dans le cadre du régime d'assurance-maladie, quel que soit leur mode de rémunération, qu'ils exercent leur profession dans un établissement ou à leur cabinet. Conclure les ententes de principe requises et les présenter aux membres pour ratification.	Dr Serge Langlois, président, directeur Dr Jean Rochette, administrateur, membre Dr Gilles Rousseau, membre Dre Lorraine Gagnon, membre Dre Mysa Vovan, membre M. Robert Gaulin, chef négociateur
Nomination	Recevoir les candidatures des membres désireux de participer aux travaux des différents comités. Examiner les candidatures et faire des recommandations au conseil d'administration quant à la composition des comités.	Dre Sylvie Duranleau, administratrice, directrice Dr Gérald S. Abish, membre Dr Daniel Langevin, membre Dr Jean-Yves Legault, membre Dr Donald Lord, membre
Recrutement et services aux membres	Promouvoir auprès des étudiants et des dentistes non membres les avantages et les services que procure l'adhésion à l'ACDQ. Déterminer, développer et proposer une gamme de services professionnels et complémentaires conformes aux besoins et attentes des membres.	Dr Elie El Jebaily, directeur Dr Denis Beauvais, membre Dr Martin Dutil, administrateur, membre Dr Pierre Richard, administrateur, membre Dre Geneviève Raymond, membre
Statuts	Revoir régulièrement les statuts de l'Association et suggérer les mises à jour nécessaires au conseil d'administration afin que les statuts régissant l'ACDQ répondent à la permanente évolution des réalités et activités des membres en tant que professionnels de la santé dentaire.	Dr Serge Langlois, président, directeur Dre Joanne-Émilie Éthier, membre Dr Philippe Tremblay, membre Dr Marc Weizman, membre Dr Stéphane Roy, administrateur, secrétaire, membre d'office
Tarifs et nomenclature	Recommander au bureau les modifications à apporter au guide des tarifs du praticien généraliste membre de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec. Ces recommandations portent sur la nomenclature, les tarifs et leur revalorisation annuelle.	Dr Philippe Martin, directeur Dr Éric Dupuis, membre Dre Chantal Lafrenière, membre Dr Pierre Richard, administrateur, membre Dr Sam Sgro, administrateur, membre
Technologies	Déterminer les besoins des cabinets dentaires en matière de technologie en vue de proposer des solutions permettant d'en accroître l'efficacité administrative. Confirmer du point de vue d'un utilisateur la pertinence des solutions technologiques proposées par l'ACDQ et ses filiales. Expliquer ou vulgariser par les supports de communication existants ou futurs de l'ACDQ (<i>Le Point de contact</i> , site Internet) les nouvelles tendances technologiques, les nouveaux développements des services aux membres ou encore les projets en cours.	Dr Daniel Robin, administrateur, directeur Dr Henri Dussault, administrateur, membre Dr Dominique Julien, administrateur, membre Dr Chahin Kordlouie, membre Dr Cuong The Luu, membre

* Le président, Dr Serge Langlois, et le premier vice-président, Dr Daniel Robin, sont membres d'office de tous les comités.



La chronique du dentiste-conseil

Examen d'urgence et examen d'un aspect particulier

La plupart des compagnies d'assurances ne font pas de distinction entre l'examen d'urgence et l'examen d'un aspect particulier, c.-à-d. que les critères d'acceptation sont les mêmes (par exemple, une fréquence maximum de deux fois par année). Or, il y a une différence entre ces deux examens : l'examen d'urgence comporte un caractère pressant parce qu'il résulte d'une douleur aiguë et/ou d'une infection. En bref, le patient doit être vu rapidement car il a une douleur, une enflure, une irritation due à dent fracturée, etc. On doit aussi tenir compte de la perception du patient. En d'autres mots, on doit considérer comme un cas d'urgence la demande impérative d'une personne, quel que soit son état.

D'autre part, on effectue un examen d'un aspect particulier lorsque le patient n'a pas besoin d'un rendez-vous à très court terme – s'il est, par exemple, incommodé par une coloration sur une dent ou encore s'il a une dent fracturée qui ne le gêne pas mais veut savoir quoi faire, etc. Il est à noter que l'examen d'un aspect particulier ne peut en aucun cas remplacer un examen de rappel : celui-ci comprend l'examen de l'état des tissus mous et durs, et non seulement d'une zone localisée.

Avertissements Produits dentaires au rabais

À chaque semaine, nous recevons dans nos cabinets des circulaires de compagnies nous offrant des produits dentaires au rabais. Ces offres paraissent alléchantes, les produits, qui semblent pareils, étant souvent trois à quatre fois moins chers que ceux des distributeurs connus. Comment expliquer cette grande différence? Tout d'abord, les

produits distribués par des compagnies reconnues répondent aux normes et standards canadiens et américains, un gage de qualité.

On retrouve ensuite le marché « gris », des produits conçus par de grandes compagnies, mais destinés à des marchés tels que l'Europe de l'Est, l'Asie et les pays du tiers-monde. Bien que fabriqués par des compagnies multinationales, ces produits ne satisfont pas nécessairement aux standards nord-américains, entre autres en ce qui concerne la manutention et l'entreposage. En général, les produits que vous proposent les compagnies au rabais sont importés d'autres régions du monde, ce qui explique leur bas prix. Et souvent, l'emballage et la présentation sont les seuls détails qui permettent de savoir qu'un produit n'était pas destiné au marché nord-américain.

Finalement, on retrouve le marché « noir », des produits fabriqués habituellement dans les pays en émergence, des contrefaçons qui ne sont soumises à aucun contrôle qualité.

Que faire? Tout d'abord, toutes les compagnies peuvent vous indiquer quels sont leurs distributeurs autorisés au Canada. Vous pouvez soit consulter leur site Internet ou leur téléphoner. Si le nom de la compagnie de laquelle vous voulez acheter un produit ne figure pas sur leur liste, vous devriez à tout le moins poser des questions à la compagnie au rabais, voire envisager de faire vos achats ailleurs. Vous devriez aussi prendre le temps de discuter avec les représentants de votre distributeur habituel et de la compagnie qui fabrique le produit afin de connaître le prix que vous coûte réellement un produit que vous achetez en promotion. Vous devriez ainsi obtenir un prix beaucoup plus bas que le prix de détail et à peine plus élevé que celui du marché gris pour un produit dont vous aurez la certitude qu'il répond aux normes canadiennes.

suite p. 18



Le point juridique

L'incorporation enfin permise aux dentistes

Le règlement de l'ODQ sur l'exercice de la profession de dentiste en société est en vigueur depuis le 19 juin 2008. Cette possibilité procurera de notables avantages à de nombreux dentistes. Il faut toutefois savoir que ce ne sont pas tous les dentistes qui ont intérêt à constituer une société par actions. Par exemple, le dentiste qui a besoin de tous ses revenus pour fonctionner, c.-à-d. pour payer sa clinique, sa maison, les charges de sa famille, son auto, les vacances, etc. n'y trouvera pas son compte.

Le critère, à mon avis, est que lorsque tous ses besoins sont comblés, qu'il a retiré un salaire assez élevé pour cotiser le maximum à son REER et qu'il lui reste de l'argent en surplus à la fin de l'année, un dentiste peut incorporer sa pratique.

Je tiens ici à vous mettre en garde contre les propositions d'incorporation « clé en main » que vous ne manquerez pas de recevoir de la part de gens qui font la promotion d'incorporations non personnalisées à des tarifs prohibitifs. Une publicité envoyée à certains dentistes fait mention de 10 000 \$.

Évitez ce piège à tout prix. Il vous faut une incorporation personnelle et adaptée à votre situation familiale et professionnelle. Si vous avez des enfants qui comptent aller à l'université, si vous devez vous associer pour grossir votre cabinet, si vous voulez acheter un immeuble, si vous désirez vendre votre bureau dans un avenir rapproché, ce sont là des situations dont il vous faut tenir compte.

Parmi les principaux avantages de la constitution en société, on retrouve d'abord la réduction de l'impôt, à savoir 19 % sur les revenus laissés dans la compagnie. Ces revenus

peuvent être investis, et ce n'est que lorsqu'ils sont versés à titre de dividendes aux actionnaires qu'ils deviennent de nouveau imposables.

Il est aussi possible de répartir les sommes accumulées dans la compagnie entre plusieurs membres de votre famille, les actionnaires, afin de diminuer votre taux d'imposition.

Vous pouvez enfin obtenir une exemption du gain de capital lorsque les actions de contrôle de votre clinique sont vendues.

Cela est un bref aperçu de l'usage d'une société par actions. Si cela vous intéresse, demandez des renseignements aux personnes compétentes, car le règlement de l'ODQ comporte plusieurs obligations différentes du droit usuel des compagnies.

Je demeure évidemment à votre disposition si vous avez des questions.

(Lire également l'article du Fonds à la page 16)

Babillard



Remise du prix Micheline-Blain : félicitations aux trois lauréates!

Le prix Micheline-Blain est remis chaque année par l'ACDQ, dans les trois facultés de médecine dentaire québécoises, à l'étudiant qui, au cours de ses études, s'est distingué par son esprit communautaire et a le mieux représenté l'ensemble de ses collègues.

Le Dr Gilles Rompré, administrateur de la région de Québec, a remis, le 7 juin dernier, le prix à la Dre Kristel Boulianne Guillemette, de l'Université Laval. Le Dr Steven Kerner, administrateur pour le Montréal anglophone, a remis, le 28 mai dernier, le prix à la Dre Naima Liamani, de l'Université McGill. Enfin, le Dr Serge Langlois, président de l'ACDQ, s'est rendu à l'Université de Montréal le 5 juin dernier pour remettre le prix à la Dre Maud Lassonde, que nous voyons ici.



Une version conçue spécialement pour la salle opératoire!

Des caractéristiques propres à Progident
et entièrement centrées sur le patient :

- Évaluez la situation initiale de votre patient, effectuez votre diagnostic et conservez l'historique dentaire dans son dossier numérique.
- Préparez le plan de traitement selon les particularités de votre patient et planifiez avec lui les visites nécessaires.
- Exploitez les visites planifiées à l'agenda pour confirmer les rendez-vous, et ce, même si le patient ne rappelle qu'après plusieurs mois pour amorcer son plan de traitement.
- Obtenez en tout temps la liste des patients dont le plan de traitement n'est pas complété et effectuez une relance personnalisée par la poste ou par courriel.
- En salle opératoire, saisissez et analysez toute l'information dentaire pertinente aux traitements de votre patient. Qu'il s'agisse d'imagerie numérique ou d'information textuelle, tout est maintenant géré à partir d'une même interface.
- Encodrez directement les traitements effectués avec l'odontogramme ou exploitez le plan de traitement pour la facturation simple et efficace de votre patient.

Une approche globale de votre patient, une gestion
globale de son dossier dentaire!

www.progident.com • 1 800 650-0143



Customer relationship management ou CRM **(gestion de la relation client ou GRC)**

Tout comme la technologie, les comportements humains sont en constante évolution. De bons outils de gestion devraient donc vous permettre d'adapter rapidement vos méthodes de travail aux changements sociaux et de tirer profit d'un nouvel environnement professionnel.

L'illustre Bill Gates (fondateur de Microsoft) clamait vers 1995 que l'ère n'était plus à l'informatique, mais bien à l'information. C'est-à-dire qu'il fallait désormais se préoccuper davantage de la valeur informative des données numériques pour bonifier les procédures d'une entreprise. Venant d'un visionnaire, cette affirmation n'était pas sans fondement.

Dans une clinique dentaire, l'apport des logiciels de gestion a d'abord été reconnu en matière de facturation et d'échange électronique avec les assureurs. Une majorité de cliniques en sont toujours à cette étape. Or, dans un XXI^e siècle bien entamé, une clinique dentaire devrait s'attendre à beaucoup plus d'une solution de gestion, en l'occurrence qu'elle soit en mesure de répondre à une approche clientèle plus raffinée.

À l'heure de la mondialisation des marchés, les entreprises doivent, afin d'augmenter leur clientèle mais aussi fidéliser celle qu'elles ont déjà, s'orienter vers la satisfaction des besoins du client. Aussi, le concept du *customer relationship management* ou *CRM* (gestion de la relation client ou

GRC) est l'un des sujets les plus documentés sur le Web. Pas étonnant que la gestion électronique des relations à la clientèle soit en pleine expansion.

Ainsi, le centrage-client a amené la nécessité de choyer votre patient. Il ne suffit plus de le traiter adéquatement. Vous devez maintenant aussi vous assurer que l'expérience qu'il vit à votre clinique soit très agréable, qu'il se sente important à vos yeux, qu'il soit convaincu que s'il avait à choisir de nouveau un dentiste, c'est vous qu'il choisirait. Vous comprendrez qu'un patient dans cet état d'esprit constitue votre meilleure publicité, un indéniable levier de développement pour une clinique – même pour les plus sceptiques à l'endroit de la technologie – car il s'agit du fondement même de la notoriété.

L'approche clientèle devient donc un aspect majeur à développer dans la stratégie d'une entreprise. Pour certains, cette démarche d'amélioration du service client peut sembler discutable (comme on l'a dit de l'imagerie numérique) : le fait-on simplement pour vendre ou pour mieux communiquer et informer le patient? Vous seul pouvez répondre à cette question, selon votre vision de la pratique dentaire.

Le sigle *CRM* est rarement utilisé dans le domaine dentaire, mais force est de constater que la quasi-totalité des activités quotidiennes de votre clinique est axée sur les relations humaines et que, par conséquent, vous fonctionnez constamment, consciemment ou pas, selon une approche de marketing relationnel. De nos jours, un logiciel de gestion dentaire doit donc posséder les caractéristiques de base d'un logiciel de *CRM*. Et, dans un contexte dentaire, les caractéristiques suivantes sont à rechercher :

- La possibilité de définir et de conserver le profil (habitudes, loisir, etc.) de votre patient et de pouvoir adapter votre approche de traitement à ses préférences.
- La possibilité de communiquer facilement avec votre clientèle, par l'entremise de différents moyens de communication (publipostage, télécopieur, courriel), individuellement ou en lot, en ciblant un groupe donné selon l'offre de services que vous souhaitez transmettre.
- La possibilité de conserver l'historique complet de vos communications avec vos patients. Cette caractéristique vous permet de gérer et suivre toute intervention en suspens et de vous assurer ainsi que le besoin de votre patient soit satisfait le plus rapidement possible.
- La possibilité de centraliser les renseignements provenant de différentes sources (lettre, image, télécopie, PDF, etc.) dans un seul dossier informatique par patient.
- La possibilité pour votre patient de consulter lui-même les renseignements généraux le concernant, par exemple sur le Web.

L'importance d'un logiciel de gestion de la relation client est telle que je le qualifierais d'incontournable. On parle même depuis peu de *XRM* pour *extended relationship management* pour élargir l'application des concepts de gestion relationnels à tous les intéressés (fournisseur, etc.) dans les activités d'une clinique.

Le marketing relationnel est un concept qui a fait ses preuves, qui est là pour rester, qui devrait même s'amplifier. Dans le futur, il est donc plus probable que vous serez dans l'obligation de changer votre logiciel de gestion à cause de son incapacité à répondre à votre vision clientèle, et non pas parce qu'il est désuet sur le plan de la facturation.

N'hésitez pas à communiquer avec ^{CTRL}Progident pour toute information sur les possibilités de gestion *CRM* de Progident/Clinique. Notre équipe de spécialistes demeure à votre disposition. ^{CTRL}Progident est un service de votre association.



Rabais Campus une économie substantielle sur vos abonnements

Votre association vous offre la possibilité, par l'entremise de Rabais Campus, de vous abonner à une multitude de publications à un prix des plus avantageux. Ces rabais représentent une économie substantielle vous permettant d'amortir en partie votre cotisation à l'ACDQ puisqu'ils peuvent atteindre 89 % et représenter jusqu'à 228 \$ d'économie pour un seul abonnement d'un an.

Chaque foyer canadien est abonné à une moyenne de 1,2 publication et consacre, toujours en moyenne, une somme de 165 \$, annuellement, à l'achat de journaux et magazines. Les membres de l'ACDQ apprécient donc cette opportunité qui leur est offerte et se prévalent des avantages de Rabais Campus en plus grand nombre chaque année. Vous avez, depuis 2004-2005, conclu près de 1 000 transactions et les prévisions pour 2008-2009, selon l'évolution observée à ce jour, les amèneraient à plus de 1 350.

Voici quelques exemples parmi plus de 200 publications ayant une entente avec Rabais Campus :

Journaux	Magazines (français)	Magazines (anglais)
<i>La Presse</i>	<i>Géo</i>	<i>Business Week</i>
<i>Le Devoir</i>	<i>Québec Science</i>	<i>Wired</i>
<i>Le Journal de Montréal</i>	<i>Parents</i>	<i>Popular Photography & Imaging</i>
<i>Le Droit</i>	<i>Décormag</i>	<i>Popular Science</i>
<i>The Ottawa Sun</i>	<i>Coup de pouce</i>	<i>Architectural Digest</i>
<i>Les Affaires</i>	<i>L'Actualité</i>	<i>US Weekly</i>
<i>Le Journal de Québec</i>	<i>L'Express</i>	<i>Psychology Today</i>
<i>Le Soleil</i>	<i>Châtelaine</i>	<i>Rolling Stone</i>
<i>The Gazette</i>	<i>Psychologies</i>	<i>Canadian Living</i>
<i>National Post</i>	<i>Elle Québec</i>	<i>PC Magazine</i>
<i>The Globe and Mail</i>	<i>Clin d'œil</i>	<i>The Economist</i>
	<i>Protégez-vous</i>	<i>Time</i>

Quelques exemples de rabais exceptionnels offerts à l'hiver 2008 :

<i>La Presse</i> :	49 % sur un abonnement de 52 semaines
<i>Le Devoir</i> :	42 % de rabais sur un abonnement de 52 semaines
<i>Géo</i> :	44 % de rabais sur un abonnement d'un an
<i>Décormag</i> :	67 % de rabais sur un abonnement d'un an
<i>Business Week</i> :	89 % de rabais sur un abonnement d'un an
<i>Time</i> :	80 % de rabais sur un abonnement de 20 numéros

suite p. 19

Renouvellement d'entente avec Bell Mobilité

L'ACDQ a signé une nouvelle entente en juillet avec le fournisseur de service téléphonique sans fil Bell Mobilité. Les nouveaux forfaits corporatifs qui vous sont offerts, dont le forfait de base *Nouveau Affaires Dynamique 250* à 25 \$ par mois, sont en vigueur depuis le 1^{er} août et ce, pour une durée de trois ans. Tous les membres de l'Association ainsi que leur famille immédiate en bénéficient.

La nouveauté dans le forfait de base : 250 minutes gratuites plutôt que 200, tarification décroissante des minutes additionnelles et messagerie vocale gratuite. Vous trouverez tous les détails de ce forfait en consultant notre site Internet à www.acdq.qc.ca, dans la section « Services aux membres ». Pour vous prévaloir de cette offre avantageuse, connaître les autres forfaits *Nouveau Affaires Dynamique*, ou vous renseigner sur les promotions spéciales en vigueur, communiquez avec le Service des ventes aux associations de Bell Mobilité, au 1 800 361-0040. Le numéro de référence pour les membres de l'ACDQ est 100509972.

À différentes périodes de l'année, en plus des forfaits *Nouveau Affaires Dynamique*, Bell Mobilité vous propose des promotions alléchantes. Nous incluons le matériel promotionnel sur notre site Internet, que je vous invite à consulter régulièrement pour profiter de toutes les aubaines qui s'offrent à vous. Quand vous communiquez avec le Service des ventes aux associations de Bell Mobilité au sujet de ces promotions, utilisez le numéro de référence qui apparaît sur le document promotionnel.

N'oubliez pas que le meilleur forfait est toujours celui qui répond à vos besoins spécifiques. À titre de membre de l'ACDQ, vous avez accès au Service des ventes aux associations de Bell Mobilité. Son personnel se fera un plaisir d'analyser votre situation et vous proposera la solution la mieux adaptée à vos besoins.

PROGRAMME D'AIDE AUX MEMBRES



514 875-0720
1 800 361-4858
24 heures, 365 jours



www.acdq.qc.ca





Le point sur les assurances

La tarification *préférentielle plus* en assurance vie

Comme vous le savez, la tarification *préférentielle plus* entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2009. Nous estimons que près de 20 % des dentistes et leur conjoint sont admissibles à cette nouvelle catégorie de risque.

Au 1^{er} janvier 2009 ou à toute date ultérieure d'acceptation par l'assureur, vos primes d'assurance vie seront, si vous êtes admissible à la tarification *préférentielle plus*, réduites de 20 % pour les dix prochaines années. Au renouvellement suivant le dixième anniversaire de l'obtention de cette tarification, vous devrez resoumettre une demande d'admissibilité pour une période supplémentaire de dix ans.

Puisque l'évaluation de votre demande peut prendre plusieurs mois (si, par exemple, l'assureur exige un rapport de votre médecin traitant, un ECG à l'effort, etc.), si vous souhaitez obtenir cette tarification dès le 1^{er} janvier 2009, vous devez nous retourner votre demande et votre déclaration d'assurabilité dûment remplies le plus tôt possible. Toutes les exigences médicales sont aux frais de l'assureur.

Les demandes qui seront expédiées tardivement pourraient être acceptées dans le courant de l'année 2009 : les primes seront alors rajustées à la date de l'acceptation.

Loi sur l'assurance médicaments Êtes-vous assuré là où la loi l'exige?

Nous vous rappelons les changements apportés à la Loi sur l'assurance médicaments qui sont entrés en vigueur, en ce qui concerne les dentistes, le 1^{er} janvier 2007 :

À titre de membre actif de l'ACDQ (voir définition dans l'encadré) **et résident du Québec**, la loi vous oblige à adhérer au régime d'assurance médicaments de l'ACDQ, administré par Sogedent, sauf :

- Si vous êtes couvert par un autre régime privé, à titre de conjoint;
- Si vous êtes couvert par un autre régime privé, à titre de salarié;
- Si vous êtes couvert par un régime collectif par l'entremise de votre cabinet;
- Si vous êtes âgé de 65 ans et plus (auquel cas vous pouvez soit conserver votre couverture actuelle d'assurance privée et annuler votre inscription au régime public – car la RAMQ y inscrit automatiquement tous les citoyens de 65 ans – ou demeurer inscrit au régime public).

Vous devez aussi obligatoirement assurer votre conjoint et les enfants à votre charge qui ne sont pas déjà couverts par un régime.

suite p. 18

 www.sogedent.qc.ca



UNE SEULE CARTE ASSURE VOTRE SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Sogedent  Assurances^{inc.}

Cabinet de services financiers

Une filiale de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec

Bureau 1425
425, boul. de Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec) H3A 3G5
www.sogedent.qc.ca

Téléphone : 514 282-1425
Sans frais : 1 800 361-3794
Télécopieur : 514 282-0437
assurances@sogedent.qc.ca

La constitution en société par actions : est-ce pour vous?

Après de nombreuses années de discussion, les dentistes ont finalement obtenu, le 19 juin 2008, le droit d'incorporer leur pratique dentaire. Devriez-vous le faire? La réponse dépend de votre situation (voir article de Me André Tremblay en page 8). L'incorporation comporte de bons et de mauvais côtés et exige une analyse approfondie. Une chose est certaine, les aspects positifs doivent être supérieurs aux aspects négatifs (et le point de vue financier n'est qu'une des facettes à considérer).

ASPECTS POSITIFS

Report d'impôt

- Êtes-vous en mesure d'économiser davantage que :
 - vos droits au régime enregistré d'épargne retraite (REER), soit 20 000 \$ en 2008; et
 - vos droits au compte d'épargne libre d'impôt (CELI), soit 5 000 \$ annuellement à partir de 2009?
- Êtes-vous à plusieurs années de la retraite?

Économie d'impôt

- Votre conjoint a-t-il peu ou pas de revenus?
- Désirez-vous verser des montants à vos enfants majeurs qui ont peu de revenus?
- Prévoyez-vous une diminution de votre taux d'imposition à la retraite?

Achat d'équipement

- Devrez-vous emprunter pour acquérir de l'équipement au cours des prochaines années?

ASPECTS NÉGATIFS

Administration

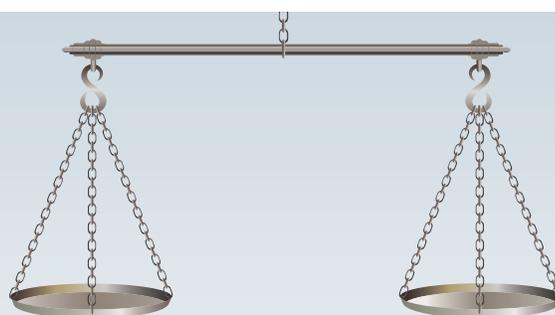
- Savez-vous ce qu'implique une structure corporative?
- Considérez-vous l'augmentation des tâches administratives comme un fardeau?

Frais

- Est-ce que les frais supplémentaires suivants pourraient vous empêcher de vous incorporer :
 - frais de mise en place;
 - états financiers des sociétés;
 - déclaration fiscale des sociétés;
 - assurance responsabilité des sociétés;
 - augmentation des charges sociales (RQAP, FSS, CSST, LNT); et
 - frais d'inscription à l'Ordre?

Partage de la déduction pour petite entreprise

- Êtes-vous déjà actionnaire d'une compagnie privée?
- Pratiquez-vous avec des associés?



Forfaits sans fil pour les membres de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec



BlackBerry^{MD} 8830 World Edition

Réseau mondial, navigation GPS, courriels, Internet, musique et clavier QWERTY complet



Samsung ACE

Couverture mondiale, Windows Mobile^{MD}, courriels, musique, appareil photo et clavier QWERTY complet



Sanyo 7050

Walkie-talkie 10-4, jeux et sonneries

25\$/mois*

Affaires Dynamique 250

- 250 minutes en tout temps
- Centre de messages Express
- Minutes additionnelles à tarif décroissant
- Appels interurbains au Canada à 10¢ la minute
- Facturation détaillée, Renvoi d'appel, Conférence à trois et Appel en attente
- Frais d'activation inclus (valeur de 35 \$)

Ajouter l'option 10-4 pour seulement 15 \$ par mois¹. L'utilisation de cette fonction *walkie-talkie* est illimitée et sans aucun frais d'interurbains à travers le Canada.

1 800 361-0040



Pour connaître les promotions spéciales en vigueur et/ou pour commander, communiquez avec un spécialiste au 1-800-361-0040
Numéro de référence : 100509972

Offert avec les appareils compatibles, dans les zones de couverture du réseau principal et (ou) du réseau mobile haute vitesse de Bell Mobilité, là où la technologie le permet. Des frais d'interurbain et d'itinérance (y compris impôts étrangers) peuvent s'appliquer à l'extérieur des zones de couverture de Bell Mobilité. *D'autres frais tels que, sur une base mensuelle, 9-1-1 (75 ¢/mois), et accès au réseau – qui ne sont pas des frais du gouvernement (8,95 \$/mois) s'appliquent. Modifiable sans préavis et ne peut être combiné avec aucune autre offre. Taxes en sus. Photos à titre indicatif. D'autres conditions s'appliquent. La marque, le terme et les logos Bluetooth sont la propriété de Bluetooth SIG inc. Les familles de marques, d'images et de symboles relatifs à BlackBerry et à RIM sont la propriété exclusive et des marques de commerce de Research In Motion Limited, usager autorisé. Microsoft, Windows et Windows Media sont des marques de commerce déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et (ou) dans d'autres pays.

Dentiste pour la vie

suite de la page 2

j'ai su relever. Dans tous les corps de métier cette passion est nécessaire. Mais nous sommes dentistes. Il y en a tout de même très peu au Québec, le tri est sévère. Conserver notre droit de pratique dépend de notre désir constant de participer aux diverses activités de l'éducation continue et de notre indéfectible sens du devoir. Ce titre, nous le méritons par nos capacités, notre détermination, notre fierté, notre droiture et notre résolution à améliorer la santé de la population. Et ce sentiment fort nous habite pour la vie. Mon professeur avait raison; je le sais maintenant!

suite de la page 7

Matériel pour terminal de point de vente (TPV)

Des dentistes nous ont avisés que certaines compagnies tentent de leur vendre des produits pour terminaux de points de vente (Interac, Visa, MasterCard). En général, ils procèdent de la manière suivante : un représentant téléphone et, sous un faux prétexte (par exemple, une entente saisonnière), informe un employé du cabinet qu'il est temps de livrer le matériel du TPV (la conversation est parfois enregistrée). Si l'employé accepte l'offre, la compagnie expédie le matériel. Une fois le pot aux roses découvert, elle refuse d'annuler la commande et n'accepte pas les retours. Vous êtes ainsi pris avec ce matériel... qu'on vous demande de payer. Par conséquent, demandez à vos employés d'être vigilants et de refuser de telles offres. Prévenez-les de téléphoner eux-mêmes au fournisseur de TPV en temps voulu, afin d'éviter de se faire arnaquer.

Réforme du système professionnel québécois

suite de la page 3

Les dentistes sont les maîtres d'œuvre dans le déploiement des soins dentaires au Québec et assument ainsi une responsabilité dont l'État n'a pas à se soucier. Nous devons à tout le moins avoir la latitude nécessaire pour assumer notre rôle de professionnel et de gestionnaire et ce, dans le meilleur intérêt de la clientèle que nous servons.

Loi sur l'assurance médicaments Êtes-vous assuré là où la loi l'exige?

suite de la page 14

Vérifiez si vous êtes bien membre actif de l'ACDQ

Pour être membre actif, vous devez répondre aux **trois conditions suivantes** :

- Être inscrit au tableau de l'Ordre des dentistes du Québec (ODQ);
- Avoir acquitté votre droit d'entrée de 60 \$ à l'ACDQ;
- Avoir acquitté le plein montant de votre cotisation selon votre catégorie de membre¹ (si vous n'avez pas payé le plein montant de votre cotisation au 1^{er} janvier d'une année et que vous étiez membre actif l'année précédente, vous bénéficiez d'un délai de grâce jusqu'au 31 mars). Quant aux membres qui utilisent la formule Rand et dont la cotisation n'a pas été complètement versée à l'ACDQ par la RAMQ au 31 mars, ils n'ont pas le statut de membre actif tant que leur cotisation n'est pas entièrement payée.

1 À moins d'en être exempté comme membre à vie.

Dans tous les cas, **il vous incombe de faire toutes les démarches** pour vous inscrire ou pour annuler votre inscription à un régime privé ou au régime public, à l'exception de l'inscription au régime public des 65 ans et plus qui est faite automatiquement par la RAMQ.

Si vous n'êtes pas assuré à l'endroit prescrit par la loi, la RAMQ pourrait exiger le remboursement des sommes qu'elle vous a versées par suite de réclamations, car elles deviennent de ce fait non recevables.

La constitution en société par actions : est-ce pour vous?

suite de la page 16

Vous devez également étudier plusieurs autres facteurs avant de prendre une décision : votre situation familiale (état civil, régime matrimonial, patrimoine familial, harmonie dans le couple), vos sources de revenu à la retraite, vos objectifs à moyen et long termes, etc.

Ainsi, la décision de constituer une société par actions n'est pas à prendre à la légère. Vous devez d'abord dresser un bilan exhaustif de ses avantages et inconvénients. Puis, si vous optez pour l'incorporation, veillez à obtenir une analyse chiffrée à long terme de l'impact de votre décision : trop souvent, les professionnels le font afin de réaliser une économie d'impôt immédiate, sans connaître les conséquences à long terme sur leur situation financière.

Le Groupe Fonds des professionnels possède une solide expertise dans l'analyse de la pertinence de la constitution en société pour les professionnels. Nos conseillers aux membres et notre équipe de planification financière sont en mesure de vous offrir des consultations, privées ou en groupe, sur ce sujet, de la façon la plus objective qui soit. N'hésitez donc pas à les consulter.

Raphaël Hainault, B.A.A., Pl. Fin., D. Fisc.
Conseiller aux membres et planificateur financier
Groupe Fonds des professionnels

Rabais Campus : une économie substantielle sur vos abonnements

suite de la page 12

Nous vous invitons à vous prévaloir de cette entente négociée en votre faveur et à communiquer avec Rabais Campus au 514 982-0180 ou 1 800 265-0180, du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h, ou encore à visiter le site Internet à : www.rabaiscampus.com.



Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James
σ J d b a b Δ Γ Δ Δ Δ a a b f C b o D t
Cree Board of Health and Social Services of James Bay

Une opportunité unique

Le Conseil Cri de la Santé et des Services Sociaux de la Baie-James (CCSSSBJ) est une organisation autochtone responsable de l'administration des services de santé et des services sociaux pour environ 14 000 individus répartis dans neuf communautés cries.

Nous sommes actuellement à la recherche de deux dentistes. Par la même occasion, nous désirons constituer une banque de dentistes intéressés à faire des remplacements périodiques, qui varient habituellement de une à quatre semaines.

Une rémunération intéressante, au salaire fixe ou au tarif horaire, accompagne une gamme d'avantages sociaux tels que le logement gratuit, une prime d'éloignement, des séjours de ressourcement avec transport payé, la possibilité de quatre sorties par année ainsi que des congés payés.

Renseignements : Dre Lucie Papineau, Département de médecine dentaire
Téléphone : 418 745-3901, poste 229
Courriel : lpapineau.reg18@ssss.gouv.qc.ca

Planification
financière

groupe fonds des
professionnels

30
ans

5 conseils pour investir dans votre avenir

1. Planifiez votre coût de la vie à la retraite
2. Divisez votre fardeau fiscal familial
3. Protégez votre famille des suites de votre décès
4. Faites un don et réduisez vos impôts
5. Demandez à un de nos experts d'évaluer votre santé financière

Montréal
1 800 361-3794

Québec
1 888 705-1112

Sherbrooke
1 866 564-0909

Un nouveau site à découvrir
www.groupefdp.com

groupe fonds des
professionnels

30
ans

Fonds d'investissement · Gestion privée* · Planification financière

*Membre FCPE

5 conseils pour investir dans votre avenir

- 1 Planifiez votre coût de la vie à la retraite**
Quel niveau de vie souhaitez-vous conserver à la retraite? Une bonne projection vous permettra de planifier longtemps à l'avance les revenus nécessaires pour y arriver.
- 2 Divisez votre fardeau fiscal familial**
Vous avez le revenu le plus élevé à la maison? Grâce au fractionnement du revenu, vous pouvez transférer une partie de votre revenu imposable à un membre de la famille, et ainsi améliorer la situation financière familiale.
- 3 Protégez votre famille des suites de votre décès**
La première étape d'une planification d'héritage consiste à dresser votre bilan successoral. Cet exercice permet d'évaluer vos besoins en assurance vie et le contenu de votre testament, et ce, afin de minimiser les impôts à payer au décès.
- 4 Faites un don et réduisez vos impôts**
En effectuant un don planifié, vous pourriez économiser encore plus puisque le taux d'inclusion des gains en capital est de 0% au lieu de 50%.
- 5 Demandez à un de nos experts d'évaluer votre santé financière**
La planification financière intégrée vise à optimiser votre situation financière et votre patrimoine. L'équipe de spécialistes en planification financière de Groupe Fonds des professionnels peut dresser un plan d'action structuré qui cible l'atteinte de vos objectifs en fonction de vos contraintes et projets d'avenir.

Actionnaire de Groupe Fonds des professionnels depuis 27 ans:

ACDQ
ASSOCIATION DES
CHIRURGIENS DENTISTES
DU QUÉBEC