



Assistantes : les dangers d'une dérive commerciale

Rodolphe Cochet



Combien de praticiens avouent ne plus vraiment savoir comment motiver leur personnel, non seulement afin de le fidéliser (car on doit tout faire pour préserver une main-d'œuvre qualifiée), mais aussi afin que ce personnel contribue bien entendu à la bonne marche du cabinet... ?

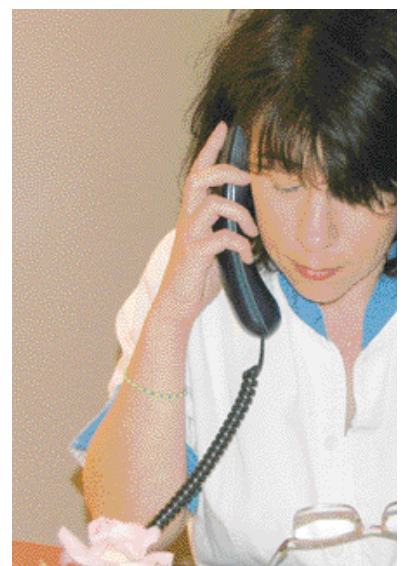
Non formés à certaines pratiques managériales fondamentales qui relèvent en principe bien plus de la gestion du personnel que de la gestion de cabinet (trop de praticiens assimilent dangereusement ces deux domaines d'activités que sont la gestion/les finances, et la DRH – Direction des Ressources Humaines), certains seraient parfois tentés par des solutions toutes faites, et somme toute séduisantes, présentées comme reproductibles d'un cabinet à l'autre :

« Comment gagner plus avec un minimum de moyens techniques et humains ? N'est ce pas être un bon gestionnaire que de réduire les coûts afin d'augmenter la marge bénéficiaire ? Un cabinet dentaire est une entreprise comme une autre : endossons donc la panoplie du parfait gestionnaire. Nos patients doivent comprendre que nos charges sont lourdes, et que, s'ils veulent que nous puissions bien les soigner, il faut qu'ils acceptent une prise en charge globale. »

Rien que cette simpliste et vulgaire proposition suffit à entraîner certains cabinets (forts minoritaires heureusement) dans un ensemble de comportements déviants qui ont des répercussions directes et néfastes sur les modes de management du personnel dentaire, dont les assistantes dentaires en premier lieu.

Combien d'assistantes dentaires sont dépitées par leur métier et par les fonctions transversales qu'on leur attribue sous prétexte d'une polyvalence démesurée pourtant inscrite dans la Convention Collective Nationale des cabinets dentaires ?

Combien d'assistantes dentaires sont dépitées par leur métier et par les fonctions transversales qu'on leur attribue...



TÉMOIGNAGE

Une assistante dentaire de la région Sud-Ouest ayant près de 8 ans d'expérience et d'ancienneté, travaillant au sein d'un cabinet dentaire (omnipraticien, prothèses) dans lequel elle a été formée, bénéficiant du minimum syndical assorti de la prime de secrétariat me racontait il y a peu avec dépit sa malheureuse expérience

Comprenez-vous, j'ai commencé à travailler dans ce cabinet auquel j'ai tout donné, mon praticien n'a jamais remis en question mes compétences techniques et mon investissement, je n'ai jamais compté mes heures, et n'ai quasiment jamais été absente, nous avons toujours entretenu d'excellentes relations et je n'ai jamais vraiment osé lui réclamer une quelconque augmentation... Il est vrai aussi que les derniers temps je n'étais plus vraiment très impliquée ni motivée, la routine, quoi...

Mon praticien prend récemment conscience que sa rentabilité n'est pas suffisante, et puis décide quasiment de jour au lendemain de changer notre mode de fonctionnement. Afin d'augmenter son chiffre, il me propose une augmentation de mon salaire de près de 40 % si je prends davantage part aux négociations et assume plus de compétences administratives, au détriment de mes compétences cliniques. Ma nouvelle mission consiste donc désormais à faire une présélection plus ou moins drastique des patients, en ne retenant autant que possible, que ceux qui seraient susceptibles d'être intéressés par un plan de réhabilitation globale, et attention, c'est tout ou rien. En somme, mon seul mot d'ordre est celui-ci : faire passer les plans de traitement avec force d'arguments techniques et commerciaux, avec mes propres mots, car le discours de mon praticien, on le sait, est trop technique et pas à la portée de nos patients... Mon praticien était tellement enjoué et motivé que je n'ai pas voulu le décevoir. J'ai joué le jeu, à contrecœur, avec une boule au ventre tous les matins, devant parfois refuser certains de nos anciens et fidèles patients. Je me souviens encore de cette dame de 75 ans, veuve avec peu de moyens, qui venait tous les ans faire son petit détartrage... Vous rendez-vous compte, mon patron m'a dit de lui signifier que nous ne pourrions plus la recevoir, et pourtant, il l'aimait bien cette patiente ! Et combien d'autres... Voilà maintenant près de 8 mois que j'ai un pourcentage sur le montant des prothèses vendues, et c'est vrai que je gagne près de 250 euros de plus par mois, mais vous savez, je m'en moque, je n'aime plus ce que je fais... je n'ai pas envie de créer de conflits avec le praticien qui m'a formée, je vais me mettre en arrêt maladie, jusqu'à ce qu'il daigne me licencier, car ce n'est plus possible de continuer ainsi...



On se plaint de la pénurie d'assistantes dentaires qualifiées ?

Mais il n'y a pas vraiment de pénurie de qualifiées. Nombre d'assistantes qualifiées et expérimentées, pour certaines ayant travaillé dans des cabinets à la pointe de la technologie et des techniques actuelles de la dentisterie, ne trouvent pas de travail en province, car elles refusent aussi pour certaines, de porter la casquette hybride de l'aide dentaire-secrétaire ou pis, de la vendeuse de prothèses. Certaines, parmi les plus expérimentées, préfèrent attendre de trouver le cabinet exigeant et organisé qui saura mettre en valeur leur capital technique et humain, dans l'intérêt premier d'un service clinique, administratif et relationnel d'excellence dû aux patients.

On note, par contre, une réelle pénurie d'assistantes débutantes et motivées éligibles à un contrat de professionnalisation,

et cette pénurie n'est pas prête de se résorber si l'on continue ainsi à galvauder le métier d'assistante dentaire.

Les témoignages les plus récurrents d'assistantes dentaires polyvalentes dépitées font ainsi état d'une délégation à outrance de missions et de tâches qui ne sont ni du ressort de leurs compétences ni de leur formation initiale, encore moins du domaine de leurs motivations personnelles et professionnelles, et qui vont, plus encore, à l'encontre de leurs principes. Mais c'est toujours a posteriori, quand il est trop tard, et que le conflit irréversible a éclaté qu'on réalise qu'on s'est trompé. Trop tard aussi pour les patients qui pour certains ont quitté le navire, et ne se sont pas gênés pour le faire savoir... Cette fois, sans assistante dentaire parfois même sans la deuxième qui a été recrutée pour rentabiliser le deuxième fauteuil (il faut bien que l'argent rentre), un recours prud'homme sur le dos, deux fauteuils à moitié vides à faire tourner, et face à la pénurie d'assistantes dentaires qualifiées « bon marché », on se remet sacrément en question. Éventuellement on se résigne à recruter une débutante très moyennement motivée à 90 % du SMIC parmi ses proches ou les filles de ses patients, et on recommence comme on peut, parce qu'il le faut bien, et qu'après tout, on n'a pas appris à faire autre chose que de soigner les dents. ■

Rodolphe Cochet

DRH externe des cabinets dentaires

www.rh-dentaire.com - info@rh-dentaire.com

