

Assistantes dentaires et dentistes : amis ou ennemis ?



Rodolphe COCHET

■ Consultant en management stratégique et opérationnel des cabinets dentaires

Nombre de praticiens se plaignent de ne trouver que (très) difficilement des assistantes dentaires (qualifiées), et a contrario, de plus en plus d'assistantes dentaires regrettent de ne pas trouver de poste à la mesure de leurs ambitions, de leur formation initiale et de leurs compétences au point que certaines décident de se reconverter dans un métier 100 % médico-social. N'y a-t-il pas dès lors une incohérence, une contradiction ? Ou, plus simplement, la solution ne se trouve-t-elle pas dans le constat lui-même : les emplois généralement proposés par les chirurgiens-dentistes ne conviendraient-ils pas au profil de compétences et aux ambitions d'une assistante dentaire ?

Le camp des praticiens : *manque de repères, dépendances et contraintes, défaut de formation*

En suivant le parcours chronologique d'un praticien employeur à la recherche d'une assistante dentaire (qualifiée) jusqu'à l'intégration complète, les difficultés sont généralement et directement exprimées ainsi :

Situation de recherche, évaluation et sélection

Je n'ai pas vraiment eu le choix de mon assistante, peu se sont présentées.

J'ai diffusé une offre, mais je n'ai pas eu de réponse.

Il y avait plein de fautes d'orthographe dans son CV et sa lettre de motivation.

Elle n'a pas une belle écriture.

Il y a pas mal de périodes d'inactivité dans son CV.

Elle ne s'exprime pas bien.

Elle est arrivée en retard à l'entretien.

Elle ne m'a pas posé beaucoup de questions durant l'entretien.

Elle m'a demandé un salaire mirobolant.

Elle ne peut pas travailler le samedi matin.

Elle a travaillé avec des confrères qui ont un moindre niveau d'exigence technique.

Elle n'a quasiment pas d'expérience au fauteuil - ou, à l'inverse - elle n'a pas suffisamment d'expérience au secrétariat.

Elle ne semble pas être immédiatement opérationnelle.

Je n'aurai pas le temps de former la prochaine assistante dentaire, il me faut donc une qualifiée.

Je l'ai testée au fauteuil, elle n'a pas l'air très dynamique ni très réactive.

Elle me dit qu'elle doit s'inscrire auprès d'un organisme de formation. Il n'est pas question que j'investisse avant de savoir ce qu'elle vaut vraiment.

Elle n'a jamais vraiment travaillé à quatre mains.

Situation de travail

Cela fait maintenant près de quinze jours qu'elle est en poste, elle ne sait toujours pas trouver ses marques au fauteuil et me gêne.

Elle n'est pas très douée en communication avec les patients.

C'est la énième fois que je lui répète la même chose et elle semble ne rien entendre.

Au début elle était parfaite, et plus le temps passe, moins elle semble motivée et investie dans son travail, elle commet de plus en plus de fautes d'inattention.

Je pense qu'elle a atteint ses propres limites et qu'elle ne peut plus progresser.

Elle m'a demandé de lui payer des heures supplémentaires.

Elle me demande une augmentation de salaire, alors qu'elle n'a qu'un an d'ancienneté.

Elle me dit qu'elle est moins bien payée que l'assistante de l'un de mes confrères.

Elle me dit qu'elle s'ennuie à son poste de travail.

Elle semble débordée de travail et court dans tous les sens, au point que je n'ose plus rien lui demander.

Il y a une mauvaise ambiance dans le cabinet.

Nous nous partageons une assistante dentaire en tant qu'associés, mais elle travaille bien plus pour mon associé.

Elle passe son temps en stérilisation.

Elle quitte systématiquement le fauteuil de manière inopinée et me laisse parfois tomber en pleine séance de soins.

Elle est tout le temps penchée sur le téléphone en train de bavarder avec les patients.

Elle raconte sa vie aux patients lorsqu'elle les recommande au bureau, et moi j'attends planté là qu'elle prépare le fauteuil et m'installe le prochain patient !

Elle navigue sur internet dès qu'elle a du temps libre, alors que je n'ai pas un instant pour moi, et qu'en plus elle se plaint d'avoir trop de travail !

Elle a commis une faute grave, je dois lui adresser un avertissement.

Je lui ai versé une prime à Noël, elle ne m'a quasiment pas remercié.

37^{èmes} Entretiens de Garancière
21 septembre 2011
Bibliothèque 4^{ème} étage
de 9H à 12H

CHIRURGIEN-DENTISTE & MANAGER : 2 MÉTIERS EN 1

Responsable de séance : Rodolphe Cochet
Invité : Dr Alain Amzalag (auteur des « codes de la relation dentiste patient »)

Inscriptions :
Entretiens de Garancière
5, rue Garancière - 75006 PARIS
Tél. 01.43.29.37.65
Fax. 01.40.46.96.67
http://www.aeo-eg7.com
email : aeo@garanciere.com

Elle arrive régulièrement en retard de 5 minutes, pas souvent plus, certes, mais à cause de ça, je suis tout le temps à la bourre le matin ; en plus, elle fait comme si de rien n'était !

Nous ne nous adressons quasiment plus la parole, elle fait son boulot, moins le mien, un point c'est tout.

C'est le point de non-retour, je prends note de toutes les fautes et je monte un dossier.

Elle me dit qu'elle veut partir parce qu'elle a l'impression de ne plus rien apprendre, et bien, qu'elle parte.

La ligue des assistantes dentaires : amertume et désillusions

De manière générale, les assistantes dentaires ont plutôt tendance à pointer de manière récurrente les insuffisances managériales des praticiens (communication interne, délégation de tâches, développement du cabinet, évolution professionnelle), plutôt que leurs conditions matérielles de travail.

Situation de recherche d'un emploi

Les offres d'emploi actuelles ne m'intéressent pas, il n'y a quasiment pas de poste d'assistante fauteuil, seulement des postes de secrétaires, faussement intitulés assistantes dentaires, sinon pour faire la stérilisation et débarrasser les plateaux.

Les offres d'emploi sont mal rédigées par les praticiens, elles ne sont pas du tout attractives. Soit il y a trois lignes vite expédiées en style SMS ou format 'petite annonce', soit il y a tellement de fonctions à assumer qu'il faudrait 3 assistantes pour remplir le poste !

Le praticien m'a reçue entre deux patients, l'entretien a duré huit minutes, il m'a dit qu'il me recontacterait, ce qu'il n'a jamais fait.

Je n'ai pas choisi ce métier pour passer mon temps au bureau. Si j'avais voulu être secrétaire, j'aurais passé un BAC pro secrétariat et ensuite un BTS en secrétariat.

Le praticien ne m'a quasiment pas présenté le poste, il m'a parlé du salaire, le minimum syndical et non négociable, et m'a dit que si je voulais avoir un bon salaire, il fallait changer de métier.

Nous avons été convoquées toutes ensemble, près de 8 candidates, par l'équipe des 3 praticiens assistés d'une prétendue « coach », et nous avons eu droit à un interrogatoire avec des questions n'ayant aucun rapport avec notre métier, apparemment pour faire jouer la compétition. Nous sommes trois à avoir quitté les entretiens en claquant la porte.

Le praticien m'a reçue pour un premier entretien. Pas de nouvelles pendant 15 jours. Puis il m'appelle pour faire un essai d'un jour qui s'est en fait prolongé une semaine ! Il ne m'a finalement pas gardée et a fait pareil avec les suivantes ?! Cerise sur le gâteau, il ne m'a pas rémunérée...

Que les praticiens ne se leurrent pas : il n'y a pas pénurie d'assistantes dentaires qualifiées. Nous sommes bien là, et tant qu'on ne trouvera pas un poste intéressant, on ne répondra tout simplement pas. Mieux,



© Anton Kossmann - Fotolia.com

lorsqu'un entretien s'est mal passé et qu'on réalise que le poste décrit dans l'offre ne correspond pas au profil décrit par le praticien en entretien, on se passe le mot via Internet en indiquant les références et les termes du poste pour éviter qu'une autre se fasse avoir. Les assistantes dentaires sont solidaires.

Je suis qualifiée depuis plus de 7 ans, j'ai une expérience de plus de 3 ans en travail à quatre mains en implantologie et parodontologie. Je ne trouve toujours pas de travail en région PACA. Il y a des postes, mais à chaque fois que je suis reçue en entretien, on me dit que je suis surdimensionnée et que mes prétentions sont trop élevées pour un travail classique d'assistante dentaire. Pourtant, je dis que je suis quand même prête à prendre le poste à un salaire moindre et que je pourrai apporter un plus au fauteuil. Certains m'ont rétorqué qu'ils n'avaient besoin d'aucune aide au fauteuil !!!

Situation de travail

J'ai débuté mon CDI dans l'urgence, sans un briefing sur le poste, ni même sur l'organisation, sans avoir été présentée à l'équipe, et me suis entendu dire que j'avais quinze jours pour faire mes preuves.

Le praticien (omnipratique) reçoit près de 35 patients par jour. Entre la stérilisation, le fauteuil, le téléphone, l'agenda, l'accueil et les encaissements, je ne m'en sors plus...

N'ayant pas beaucoup d'expérience au fauteuil, le praticien m'avait promis de me former au travail à quatre mains. Voilà près de 6 mois que je suis en poste, il me dit que je ne suis toujours pas opérationnelle au fauteuil, et que, si ça continue comme ça, il devra prendre une décision. Il n'a pourtant jamais pris soin de me former !

Il y a une mauvaise ambiance au cabinet car il y a une mésentente entre les associés de la SCM. Nous ne sommes plus que deux assistantes dentaires, la troisième (pourtant la plus ancienne) a donné sa démission. Dès qu'on aura trouvé un autre poste en CDI, on donnera notre démission et on partira du jour au lendemain avec le fameux préavis de 10 jours auquel nous avons droit (comme quoi la CCN n'a pas que des désavantages) afin qu'ils puissent régler leurs petits problèmes entre eux.

Ma collègue de travail n'a pas du tout l'esprit d'équipe, elle pense que je vais lui prendre sa place (elle a plus de dix ans d'ancienneté). Elle fait de la rétention d'informations pour que je commette une erreur. Le praticien laisse faire, alors que je lui en ai parlé à plusieurs reprises.

Plus le temps passe, et plus j'effectue des heures supplémentaires. Le praticien vient de recruter un collaborateur, je dois donc me partager entre les deux. Ils n'ont pas voulu recruter une deuxième assistante car m'ont-ils dit, ils n'en n'ont pas les moyens. J'ai deux fois plus de travail pour le même salaire, est-ce normal ?

Il n'y a aucune communication entre nous et le praticien. Pas de réunion d'équipe, sinon, il y a plus de 6 mois, juste avant de partir en congés d'été pour les plannings de la rentrée.

Diplômée en 2002, voilà plus de 9 ans que je travaille auprès de mon patron actuel, et j'ai l'impression de régresser. Je n'apprends plus rien, on n'apprend plus rien, c'est la routine. Pas d'objectif, aucune visibilité. C'est démotivant.



© Anton Kossmann - Fotolia.com

Voilà maintenant près de 8 ans que je travaille pour Dr Odonte, tout va bien, mais jamais je n'ai eu droit à une marque de reconnaissance. Je ne demande pas qu'il me remercie tous les jours ni même qu'il augmente mon salaire, mais je ne sais même pas s'il pense vraiment que je suis une bonne assistante dentaire. Si c'est le cas, qu'il ait l'honnêteté de me le dire, au moins une fois.

Comment voulez-vous que je réponde au téléphone, débarrasse le plateau, accueille et installe le nouveau patient, encaisse les règlements, donne les prochains rendez-vous, fasse la stérilisation... tout ça en simultané, et en plus, je ne parle même pas d'assister le praticien au fauteuil, ce serait un luxe ?

À part ma formation initiale, je n'ai jamais bénéficié d'aucune formation continue afin de me perfectionner dans ma pratique clinique ; pourtant dans le cadre du DIF, j'ai droit à 20 heures de formation/an ?

Nous aimerions beaucoup accompagner notre praticien chaque année à l'ADF, mais il nous a dit qu'il ne voyait pas ce que cela pourrait bien nous apporter.

Cela fait plusieurs fois que le praticien me reprend vigoureusement les instruments des mains devant le patient en les remettant sur le plateau, en attendant que je fasse le bon geste, ne m'indiquant pas l'erreur que j'aie pu commettre. Il m'a aussi dit qu'il faisait exprès de ne pas me dire pourquoi je m'étais trompée, afin que je trouve toute seule mon erreur (vertu pédagogique). Sinon, ce serait trop facile, m'a-t-il dit. En tout cas, je ne comprends toujours pas quel est le problème.

Mon patron m'avait promis une augmentation de salaire il y a maintenant plus d'un an, je l'attends toujours, et je n'ose pas lui en parler. Cette situation d'incertitudes est insupportable.

Lors des réunions, on ne parle que de chiffres et de rentabilité, c'est inintéressant et démotivant. En plus le praticien est encore plus stressé qu'avant, lorsqu'il n'abordait pas du tout le sujet.

On nous a promis une prime sur le chiffre d'affaires du cabinet ; non, mais nous ne sommes pas des commerciales et on ne marche pas à la carotte ! En plus le comptable nous a dit que cela n'était pas légal dans un cabinet médical. Ma collègue a d'ailleurs annoncé brusquement sa démission en disant que les patients ne lui feraient plus confiance s'ils venaient à apprendre nos méthodes de travail.

J'adore mon métier, j'adore la relation aux patients ; j'ai toujours su que je n'aurais jamais un super-salaire, sinon, j'aurais suivi une autre formation. Mais pourquoi les praticiens ne nous font pas plus confiance, et ne nous demandent pas de les assister plus au fauteuil. C'est quand même le monde à l'envers : toute notre formation est basée sur l'aide instrumentiste et opératoire du praticien, et la plupart d'entre nous ne travaillent que très peu au fauteuil, comme si c'était la cerise sur le gâteau !

Le constat :
*une méconnaissance des principes
élémentaires de management*

Les exemples parlent d'eux-mêmes et chacun pourra s'y reconnaître ou non. Toutes ces plaintes et interrogations souvent légitimes sont bien plus le signe d'une méconnaissance flagrante de certains principes qui sont censés régir les interrelations professionnelles en situation de travail, que la marque d'une révolte ou d'une quelconque opposition à un système, qui dès lors serait bien arbitraire tant on peut rencontrer de différences de comportement et de pratiques professionnelles d'un cabinet dentaire à l'autre. À aucun moment, ces exemples n'ont trait à une quelconque conjoncture économique ou sociale, telle une fatalité. Il ne s'agit pas non plus d'un problème de compétences techniques liées à l'exercice exclusif ou aux capacités du chirurgien-dentiste. Il est question de manière récurrente de la gestion de son environnement professionnel, ou, plus simplement de management odontologique (discipline quasi absente de la formation initiale des chirurgiens-dentistes). De la connaissance du marché du travail dans le secteur des soins bucco-dentaires jusqu'à la maîtrise des pratiques régulières de management en odontologie, nombre de fondamentaux ne sont ni acquis, ni même parfois présents ou induits. La situation RH des cabinets dentaires en France ou Belgique, par exemple, est alarmante :

toujours autant d'offres d'emploi inconsistantes, de moins en moins d'assistantes dentaires qualifiées ou motivées pour y répondre, des ruptures anticipées de stages et contrats de professionnalisation (et à l'inverse, la reconduction systématique de CDD d'apprentissage en lieu et place d'un CDI d'assistante dentaire qualifiée ou certifiée), des assistantes dentaires expérimentées ou stagiaires ne travaillant jamais au fauteuil...

Les équipes dentaires et les patients en premier lieu doivent-ils continuer de subir les insuffisances professionnelles des dentistes en management et gestion RH ? Il est temps de conduire le changement radical et systématique de certaines pratiques professionnelles obsolètes et inefficaces. Le management strictement appliqué à l'odontologie est l'une des disciplines transversales majeures de l'exercice professionnel du dentiste. Il appartient aux administrations des Facultés de médecine dentaire de prendre les dispositions qui s'imposent afin de faciliter l'insertion professionnelle de leurs futurs chirurgiens-dentistes

AUTEUR

Rodolphe Cochet

Conseil en Management stratégique des cabinets dentaires
- Coaching et accompagnement managérial
- Interventions sur mesure (pays francophones)
7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
Tél. : 01 43 31 12 67 - Email : info@rh-dentaire.com
Internet : www.rh-dentaire.com et www.dentalemploi.com



www.prodont-holliger.com