

# Assistante dentaire

## Notes

Rodolphe COCHET, consultant en ressources humaines assurera un séminaire de management à Paris les 21 et 22 octobre prochains.  
Renseignements : 01 48 92 52 90



# Comment trouver la perle rare ?

Quel chirurgien-dentiste ne rêve pas d'une assistante qui devinerait ses désirs avant même d'avoir à les formuler, qui serait capable d'anticiper ses gestes et qui aimerait faire ce qu'il n'aime pas faire... Certains praticiens prétendent l'avoir trouvée, quel est leur secret ?

**N**ous devons nous rendre à l'évidence : il y a tout simplement plus d'offres de postes à pourvoir que de demandes d'emploi motivées d'assistantes dentaires. Doit-on pour autant se décourager de trouver une assistante dentaire qui réponde aux exigences relationnelles et techniques des praticiens ? Pour la majorité des praticiens, trouver une assistante relève du parcours du combattant, du moins un parcours semé de retards, contretemps et échecs décourageants. La question à se poser est de savoir s'il faut s'orienter vers une assistante

dentaire qualifiée ou à qualifier, la tendance conduit les dentistes à s'orienter systématiquement vers la "qualifiée"... avant de reconnaître, face à l'évidence : "Comment les trouver puisqu'il y a pénurie ?", et de se résigner à diffuser une offre d'emploi particulièrement attractive et fédératrice : "Cabinet dentaire recherche assistante dentaire qualifiée ou contrat de qualification, excellente présentation, dynamique, motivée, souriante !"

C'est dans ce flou méthodologique et stratégique que commence le parcours du chirurgien-dentiste recruteur.

## 1 Croisement de profils

### L'employeur

Dans le cadre du recrutement de toute assistante dentaire, c'est avant tout le croisement du profil du praticien et celui de l'assistante qui va déterminer les chances de succès de la future collaboration. Avant toute démarche de recherche et de sélection de personnel, il convient donc que le praticien prenne conscience de son appartenance à une certaine catégorie psycho-professionnelle, mais aussi qu'il réalise quelles sont les exigences fondamentales des assistantes dentaires et les tendances psychologiques qu'elles affichent couramment. D'une manière générale, le chirurgien-dentiste en position de futur employeur s'affiche comme celui qui, dans

une conjoncture économique toujours difficile pour les TPE (très petites entreprises) va prendre le risque d'offrir un emploi à une prochaine salariée, qui ne sera probablement pas immédiatement adaptée à ses propres exigences techniques et organisationnelles actuelles. Et, qu'elle soit qualifiée ou non, il devra perdre du temps à la former. Il faudra donc qu'elle fasse ses preuves (1 à 2 mois de période d'essai), n'étant par ailleurs pas capable de répondre à ses prétentions salariales souvent démesurées par rapport aux réalités économiques du marché de l'emploi. Après tout, le salaire mensuel fixe brut est fixé par convention (voir encadré), pourquoi payer plus ?

## En chiffre

### Grille des salaires\*

Assistante dentaire stagiaire en CDI

1<sup>re</sup> ou 2<sup>e</sup> année : 1168,16

Assistante dentaire stagiaire sous contrat de qualification

1<sup>re</sup> année : 954,53 / 2<sup>e</sup> année : 1168,16

Assistante dentaire qualifiée omnipratique : 1250

Assistante dentaire qualifiée ODF : 1295,26

\* salaires minimaux conventionnels en bruts, en euros



**Le croisement du profil du praticien et celui de l'assistante va déterminer les chances de succès de la future collaboration**

tour de vocation, elle a des exigences de salaire mesurées correspondant à des besoins financiers réels (enfants à charge, revenus conjoint, crédits...), recherche un poste stable à moyen/long terme et sécurisant, est relativement disponible au niveau des horaires, mais n'est parfois pas suffisamment motivée pour suivre la formation (2 ans, généralement 2 jours par mois) et risque de se révéler inadaptée dans le cadre d'une structure pro-active et dynamique, soucieuse de rentabilité à court terme.

## Erreurs de casting et conséquences

Embaucher son assistante dentaire peut se transformer en une très mauvaise affaire en cas d'erreur de casting. Une mésentente qui tourne au conflit, une assistante qui ne remplit pas son rôle, voilà de quoi démoraliser gravement un praticien. Un premier recrutement, plus encore que les suivants, s'apparente à un véritable défi. Il convient donc d'agir en redoublant de prudence, de professionnalisme et... de temps. Du moins, en théorie. Car en pratique, seule l'urgence guide notre démarche : une brutale montée en puissance de l'activité, une accumulation de travail administratif en retard et voilà qu'il faut recruter le plus vite possible une personne de confiance, généralement présentée par un confrère ou par une relation de travail. Privilégiant la rapidité, le coup de cœur, au détriment d'une démarche plus formelle que préconisent les professionnels du recrutement.

## Du côté de l'assistante

L'assistante peut être non qualifiée, avoir moins de 26 ans et rechercher un contrat de qualification, soit elle a plus de 26 ans, ne peut être embauchée qu'en CDI en tant que stagiaire dans l'attente de sa certification, ou enfin, elle possède un certificat de qualification.

Dans le premier cas, éventuellement recommandée par un organisme de formation tels que l'ESAD, l'AFPPCD, la CN-QAOS, l'EPF ou Formation & Santé, elle n'a aucune exigence de salaire (80 % du SMIC la 1<sup>re</sup> année, 100 % la 2<sup>e</sup>) mais sou-

haite idéalement trouver un cadre et des conditions de travail stimulantes et motivantes, ainsi qu'une formation adaptée aux exigences du marché du travail. La qualité de la formation (2 ans, généralement 8 heures / semaine), le suivi effectué par l'organisme, et l'investissement du praticien dans la relation et la formation pratique sont déterminants.

Dans le deuxième cas, généralement une adulte de 35/45 ans, désireuse de retrouver un emploi éventuellement après une longue période d'inactivité, souhaitant se reconverter en raison de conjonctures économiques défavorables, ou par re-

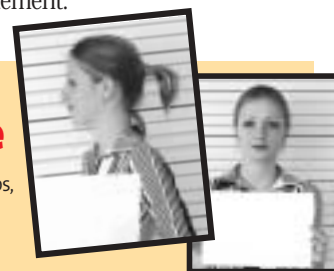
## Portrait-robot

### Le praticien - employeur

- > **Débordé et indisponible** il n'a pas vraiment le temps de les recevoir pour leur expliquer clairement le poste, ni la patience de susciter une réelle motivation.
- > **Indécis et apathique** il ne s'emballe pour aucune candidate, se résigne à travailler seul.
- > **Impulsif** il préfère tenter rapidement l'expérience avec l'une des candidates.
- > **Expéditif ou désabusé** soit il décide sur un coup de tête de rompre le contrat au moindre blocage technique ou psychologique, soit il se résigne à éterniser un contrat qui n'apporte guère de réelles satisfactions relationnelles et financières.
- > **Intuitif et affectif** habitué à fonder ses compétences managériales sur la base de ses relations affectives personnelles -feeling-, il applique des critères rédhibitoires de sélection et d'appréciation du personnel inadaptés.
- > **Exigeant et pressant** la candidate doit impérativement correspondre au profil "idéal" qu'il s'est construit, et être opérationnelle immédiatement.
- > **Méfiant** (à force d'échecs et de déceptions, il est sur la défensive).
- > **Piètre négociateur** il est en principe maladroit dans la négociation du salaire des postulantes, et peu à l'écoute de leurs prétentions salariales.

## L'assistante dentaire

- > **Relativement/très patiente** prend son temps, a l'embarras du choix des praticiens.
- > **Pro-active** en position systématique de recherche d'emploi - active ou passive.
- > **Avisée et réfléchie** connaît généralement le marché du travail dans le secteur des soins dentaires - pratiques de salaires et conditions de travail -.
- > **Exigeante et sélective** en position de force, elle pense qu'elle peut imposer ses horaires de travail, et éventuellement ses salaires et traitements.
- > **Impétueuse ou nonchalante** elle se révèle soit extravertie soit plutôt introvertie, en position d'attente ou de révélation, elle paraît désabusée et déconcerte le praticien.
- > **Méfiant et prévoyante** elle sait généralement assez facilement cerner le profil psychologique de l'éventuel employeur, et déceler dans son discours les sous-entendus.
- > **Négociatrice maladroite** manquant de rigueur et de tact dans la négociation de son salaire, ses prétentions salariales sont généralement vécues par les praticiens comme une agression et une exigence irréaliste.





Les professionnels ont pour habitude de lister noir sur blanc les critères de recrutement : les compétences professionnelles ainsi que les qualités personnelles

## Questionnaire

### Aide au recrutement

Voici quelques questions essentielles que vous devez poser lors de l'entretien de sélection de votre assistante

#### Pour révéler l'intégrité, la loyauté de la candidate

- Exposez-moi un exemple où votre intégrité a été mise à l'épreuve. Comment vous en êtes-vous sortie ?
- Dans quelles situations professionnelles croyez-vous que l'honnêteté peut ne pas être de mise ?
- Si vous voyez un collègue agir de façon malhonnête, le diriez-vous à votre patron ? Que feriez-vous ?

#### Pour révéler sa stabilité, son rapport à l'autorité et au pouvoir

- Si je téléphone aux employeurs qui vous recommandent, que me diront-ils sur vous ?
- Décrivez-moi la relation appropriée entre un supérieur et ses subordonnés
- Parlez-moi du meilleur employeur que vous ayez jamais eu. Parlez-moi maintenant du pire.

#### Pour révéler ses capacités d'intégration et d'adaptation

- Quand avez-vous été critiquée pour la dernière fois ? Comment avez-vous réagi ?
- Qu'avez-vous appris de vos erreurs ?
- Parlez-moi d'une situation où vous avez dû soudainement changer de cap

#### Pour révéler son sens de l'initiative et celui des responsabilités

- Quelle est l'idée la plus folle que vous ayez eue dans le passé ? L'avez-vous réalisée ?
- Si vous pouviez faire quelque chose pour changer le monde, quelle serait-elle ?
- Quand vous arrivez à un nouveau poste, aimez-vous recevoir beaucoup de consignes et d'encadrement au début ou préférez-vous adopter votre propre méthode ?

#### Pour évaluer la motivation de la candidate

- Quels sont vos objectifs professionnels à court et à long terme ?
- Pourquoi devrions-nous vous engager ?
- Y-a-t-il quelque chose que vous voulez me dire à votre sujet et dont nous n'avons pas discuté ?
- Souhaitez-vous me poser des questions ?

## 2 Quelques conseils de pro

### Différente, mais jamais en opposition

Les professionnels ont pour habitude de lister noir sur blanc les critères de recrutement : les compétences professionnelles ou techniques ainsi que les qualités personnelles indispensables du futur salarié. Ces critères sont largement tributaires de la personnalité du "patron", de sa façon de fonctionner. *Alter ego* ou collaborateur complémentaire ? Aucun doute : il y a suffisamment de fonctions à remplir dans le cabinet pour ne pas aller chercher quelqu'un à son image. Attention tout de même que la complémentarité ne se traduise pas en différence inconciliable. Si vous estimez être peu créatif, vous serez peut-être tenté de recruter une productrice d'idées. Qui risque rapidement de vous agacer, voire de vous inquiéter par sa capacité à avancer une idée à la seconde, ce qui vous obligera à la canaliser en permanence.

### Évaluez vos besoins, mesurez ses attentes

Il est primordial de définir minutieusement les traits de caractère que vous ne supporterez pas chez votre assistante. Et de les éviter comme la peste ! En outre, réfléchissez bien aux avantages que vous pouvez offrir à votre collaboratrice. Si c'est l'argent, il faudra que la rémunération soit à la hauteur. Si c'est de la reconnaissance, de l'autonomie, à vous de la laisser accéder à cette liberté encadrée, et de ne pas contester toutes ses décisions. N'oubliez jamais qu'un salaire doit être accompagné par une réelle valorisation du travail réalisé, sous peine de provoquer des frus-

trations et des divorces. Troisième critère important, enfin : l'âge. Quelqu'un de plus expérimenté que son patron peut poser un problème à terme, même si une certaine maturité est sécurisante. À l'inverse, une collaboratrice trop jeune demande souvent une plus grande prise en charge professionnelle et psychologique, mais elle sera souvent plus disponible et enthousiaste. Quelqu'un du même âge et du même niveau est souvent très rassurant, mais avec un risque que s'installe une certaine compétition ou éventuellement un conflit d'autorité. Tout dépend, bien sûr, de la personnalité de l'un et de l'autre.

### La confiance n'est pas un chèque en blanc

La confiance est la qualité première lorsqu'on recrute sa collaboratrice, car on sera probablement amené à lui confier les clés de la maison : sa patientèle, la caisse, l'accueil... Pour mesurer cette confiance, rien de tel que de vérifier les références de la candidate qui vous intéresse, ou tout simplement de la tester prudemment pendant sa période d'essai. Car confiance ne veut pas dire angélisme. Un solo ne peut pas faire totalement confiance à aucun employé ou associé. On ne pourra jamais tout dire, même au plus proche collaborateur. À un moment ou à un autre, une situation peut se présenter qui impliquera un rapport de pouvoir. Mieux vaut le garder en tête, même en essayant que cela ne se produise jamais.

Pour la même raison, une collaboratrice n'est pas une amie, aussi cordiales que soient les relations. Il vaut mieux viser l'adhésion que le copinage. ■