

Polyvalence de l'assistante jusqu'où ?



Rodolphe Cochet

"Assistante dentaire qualifiée depuis 1999, en poste dans le même cabinet depuis près de 4 ans auprès d'un omnipraticien, mes tâches n'ont cessé de s'accumuler au fur et à mesure du développement du cabinet, au détriment de la qualité de mon travail "

Les cas de surmenage sont quasiment inhérents au statut relativement élastique de l'assistante dentaire dont la Convention Collective a répertorié nombre de fonctions, même si celles-ci ne peuvent être assumées dans les faits par une seule assistante.

Le fond du problème concerne la polyvalence clinique et administrative de l'assistante dentaire. Cette polyvalence est certes envisageable par défaut auprès d'un omnipraticien qui débute son activité libérale avec une moyenne de 20 à 25 patients maximum par jour, en considérant que les missions de l'assistante dentaire demeurent plus ou moins standardisées : stérilisation, gestion des appels entrants, prise de rendez-vous (hors gestion rationalisée de l'agenda), accueil physique, encais-

sement, débarrasser les plateaux, préparer le fauteuil, installer le patient et éventuellement assurer une aide ponctuelle au fauteuil. Là encore, il est nécessaire d'avoir une organisation et un mode de management sans faille afin que l'assistante puisse réaliser ses tâches selon les exigences parfois mal définies et non protocolaires du praticien. Car on ne compte plus le nombre d'assistantes dentaires qui n'ont finalement le temps de rien finaliser car elles sont constamment au « four et au moulin » soit, bipées plus ou moins arbitrairement par le praticien en cours de soin, soit dérangées par le téléphone qui n'arrête pas de sonner... ce qui conduit à prendre de très mauvaises habitudes organisationnelles qui vont s'ancrent pernicieusement dans la politique managériale du cabinet.

Mais dès lors que le praticien envisage de développer ou perfectionner, soit son pôle clinique, soit son pôle administratif, et l'un ne va pas sans l'autre, cette polyvalence se transforme quasi inexorablement en un méli-mélo de services irréguliers plus ou moins bien rendus à la patientèle, selon les jours, selon les cas cliniques, selon les humeurs.

Les premiers à en pâtir bien entendu sont les patients qui finiront presque par plaindre le praticien et en particulier son assistante dentaire, n'hésitant pas à lui confier en quittant le cabinet : « ça doit pas être facile tous les jours...Allez... du courage, surtout tenez bon ! », avec une arrière-pensée en filigrane de la part du patient « après tout, comment pourraient-ils faire autrement ? ».

Viser le rendement et l'efficacité

Le dentiste peut-il être aussi bon et aussi efficace dans toutes les facettes possibles et autorisées de son exercice clinique : parodontologie, orthodontie, implantologie, endodontie, occlusodontie, pédodontie... ? N'est-il pas durant son exercice nécessairement confronté au choix de la « spécialisation » ou de la restriction des pratiques disciplinaires afin de garantir des services impeccables, tout simplement parce qu'on ne peut pas « tout » faire et « bien » à la fois. Ceci est d'autant plus vrai pour l'assistante dentaire dont le niveau de formation et d'expertise est bien moindre. Alors, il faut bien choisir entre les innombrables fonctions apparemment inhérentes à l'assistante dentaire afin qu'elle atteigne un niveau optimal de rendement et d'efficacité. Parmi ces multiples facettes : hôtesse d'accueil, standardiste, femme de ménage, logisticienne, coursier, secrétaire, négociatrice, assistante sociale, aide-comptable, aide opératoire, aide dentaire, caissière..., force est de constater que seules trois permettent à l'assistante dentaire de se réaliser pleinement dans l'exercice de ses fonctions : celles d'aide dentaire (stérilisation), d'aide opératoire (assistance au fauteuil) et de logisticienne (gestion des stocks et fournitures).

Lister et valider

Il est temps d'inverser la vapeur et de s'initier à la démarche Qualité dictée par votre fonction même d'employeur, via la redéfinition de la fiche de poste, en particulier au niveau de son architecture. Une fiche de poste est un outil stratégique de dialogue entre le praticien et son personnel, un outil de gestion prévisionnelle des compétences et a fortiori un outil de management et de recrutement qui doit vous permettre de conduire le(s) changement(s) qui s'impose(nt) afin de continuer d'assurer une qualité de soins indéfectible.

Comment lister

Dans un premier temps, il est donc nécessaire que vous listiez de manière exhaustive les missions que vous souhaitez confier et déléguer à votre assistante dentaire.

Ces fonctions doivent être listées par genre (1.fonctions administratives, 2.fonctions logistiques, 3.fonctions cliniques) et déclinées en tâches (fonctions cliniques : a. débarrasser plateau, b. préparer fauteuil, c. stérilisation...).

À chaque tâche vous devez assigner un temps de travail hebdomadaire nécessaire à sa réalisation (ex : stérilisation : 4 h 30).

Demandez ensuite à votre assistante de valider cette charte de poste en lui demandant si aucune tâche ne fait défaut.

La seconde étape, capitale, consiste dans la validation du temps de travail afférent à la réalisation de ces tâches.

En effet, il est rare qu'une assistante à qui vous demandez spontanément son temps de travail hebdomadaire / tâche puisse vous répondre ex abrupto, car elle ne le sait pas.

Par conséquent et en toute confiance, proposez-lui d'évaluer précisément le temps imparti pour chacune de ces tâches durant une moyenne de deux semaines.

Vous risquez d'avoir de sacrées surprises l'un comme l'autre !

Redéfinir ensemble

Il est alors temps de faire un premier constat. Le temps imparti à l'une des tâches et par voie de conséquence à l'une des fonctions pourrait être bien plus important que vous ne l'auriez supposé (stérilisation, permanence téléphonique, secrétariat courant...). Dans tous les cas, le nombre d'heures nécessaires à la réalisation de l'ensemble des tâches ne doit pas dépasser en principe 32 heures pleines pour un CDI temps complet (car il y a bien 3 heures en moyenne de dépassement des horaires standard au sein d'un cabinet dentaire). Au-delà de 39 heures/ semaine, et si la part des tâches administratives (permanence téléphonique & gestion des rendez-vous comprises) est égale ou supérieure à 60 % des missions

globales assignées à votre assistante, il est temps d'initier la conduite d'un changement managérial. De manière générale, ce travail de redéfinition nécessaire de l'architecture des fiches de postes de votre cabinet doit vous permettre de (re)nouer un dialogue constructif avec votre assistante à qui vous pouvez d'ores et déjà confier, après concertation, plus d'autonomie dans l'organisation de son poste et l'aménagement de son temps de travail.

Rodolphe Cochet
DRH externe des cabinets dentaires
Tél. : 01 43 31 12 67