

Assistante dentaire

La fiche de poste

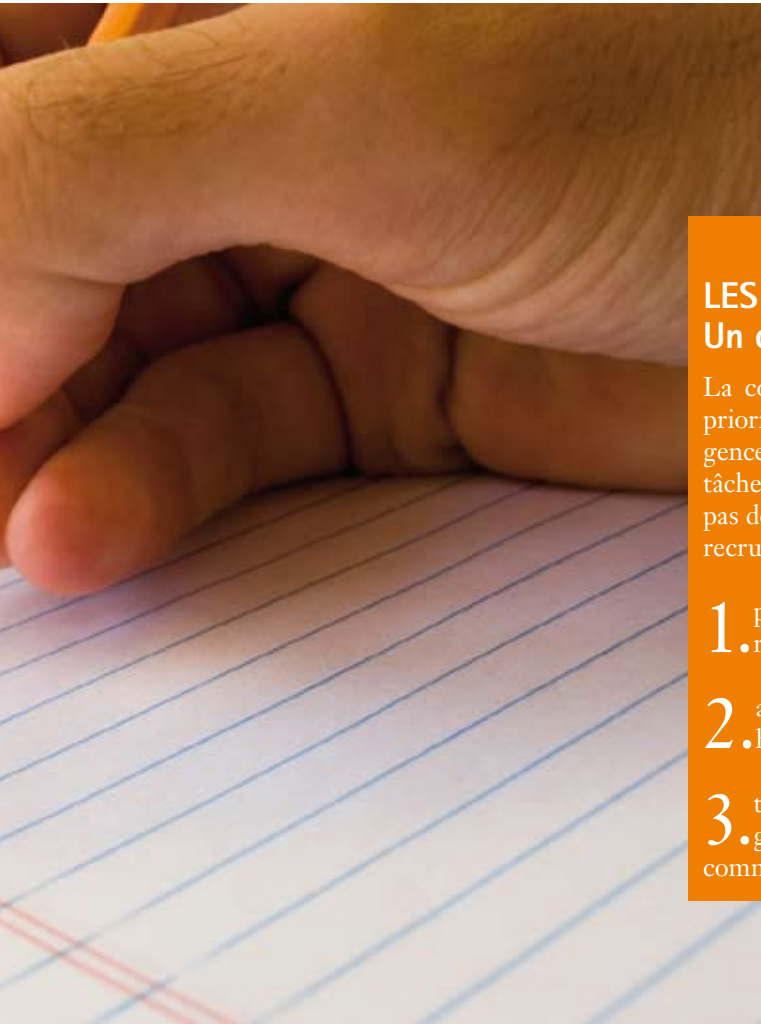
officielle



La Convention Collective Nationale des cabinets dentaires est très précise quant à la définition des tâches principales et des tâches secondaires et accessoires de l'assistante dentaire. La fiche descriptive de poste est déjà suffisamment étendue pour ne pas avoir à y ajouter des responsabilités qui ne sont pas et ne peuvent pas être l'apanage de l'assistante en odontostomatologie.

LES DEVOIRS DU CHIRURGIEN-DENTISTE EMPLOYEUR

« Nul ne peut exercer la profession d'assistant (e) dentaire s'il (ou elle) n'est titulaire du titre d'assistant (e) dentaire inscrit au répertoire national des certifications professionnelles ou en cursus de formation ou de validation des acquis de l'expérience, tels que décrits dans l'accord étendu du 1^{er} octobre 2004 relatif à la formation professionnelle dans les cabinets dentaires libéraux, et destiné à obtenir le titre d'assistant (e) dentaire ». **Annexe I - Titre II - article 2.1.1.**



LES FONCTIONS DE L'ASSISTANTE DENTAIRE Un ordre tacite de priorité des tâches²

La convention collective détermine implicitement un ordre de priorité des tâches² qui correspond d'ailleurs parfaitement aux exigences des praticiens qui ont appris dans leur intérêt à déléguer les tâches dites « improductives », c'est-à-dire celles qui ne relèvent pas de leurs compétences techniques exclusives (sinon, à quoi bon recruter du personnel?) :

1. préparation du fauteuil et de l'instrumentation nécessaire à la réalisation d'un acte;
2. assistance au fauteuil (aide opératoire et aide instrumentiste), hygiène et aseptie;
3. tâches courantes de secrétariat médical (accueil, réception, gestion des rendez-vous, encaissement, gestion des stocks et commandes).

LES TÂCHES PRINCIPALES accueil, gestion de l'hygiène et aide opératoire

L'assistante dentaire doit actualiser les compétences techniques qui ont fait l'objet de sa formation initiale (**Titre VII - Formation**), elle-même quasi exclusivement fondée sur l'acquisition de connaissances d'ordre clinique. Sur les 10 modules de formation externe réglementant le contrat de professionnalisation (**article 7.6.1**), seuls trois modules ont brièvement traité à l'acquisition de compétences organisationnelles limitées à la gestion des rendez-vous, idéalement sur logiciel dédié, ainsi qu'à la gestion des demandes de prise en charge des patients par les organismes sociaux. Par ailleurs, la validation de la formation interne ou pratique de l'assistante dentaire assurée par le praticien-tuteur porte, elle aussi, exclusivement

Si vous recrutez une assistante n'ayant pas à la date d'embauche sa qualification officielle d'assistante dentaire, vous devez impérativement l'inscrire auprès d'un organisme habilité de formation. En somme, une assistante dentaire non diplômée, ou qui n'est pas en cours de formation (contrat de professionnalisation) ni de validation des acquis de l'expérience (VAE) exerce de manière illicite ses fonctions d'assistante dentaire. Les praticiens qui ne seraient actuellement pas en règle doivent donc impérativement se rapprocher dans les meilleurs délais des organismes officiels de formation des assistantes en odontostomatologie. Le contrat de professionnalisation est également un outil d'aide à l'insertion professionnelle¹ qui doit favoriser la recherche d'un emploi; force est de constater qu'une assistante dentaire expérimentée n'ayant pas de qualification trouvera bien plus difficilement un emploi qu'une assistante débutante éligible à un contrat de professionnalisation. C'est un comble, non ?!

¹Article 7.5 - Le contrat et la période de professionnalisation sont destinés à favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle.

²annexe I - Titre II - Introduction article 2.2.1 - L'assistant(e) dentaire qualifié(e) prépare l'ensemble des instruments, matériaux et matériels nécessaires à l'intervention du praticien; il ou elle assure l'assistance technique du professionnel, reçoit, accueille les patients et fixe les rendez-vous; il ou elle prépare, constitue, actualise et classe les fichiers des dossiers médicaux; il ou elle réalise les tâches administratives, voire comptables, nécessaires à la bonne marche du cabinet.

sur la gestion d'un acte opératoire ou, plus précisément, sur la connaissance des « gestes nécessaires aux actes de soins ». La tâche principale de l'assistante dentaire est donc d'assurer l'aide opératoire et l'aide instrumentiste du praticien après avoir éventuellement fixé un rendez-vous au préalable et accueilli le patient en zone de soins.

Elle doit assurer la gestion de l'hygiène et de l'asepsie du cabinet, ce qui est également l'apanage principal du poste d'aide dentaire. Celle-ci, a contrario, est interdite de présence en zone de soins³. On peut d'ailleurs s'interroger sur la pertinence de la formation et des habilitations très restreintes afférentes au poste d'aide dentaire: pourquoi ne pas inscrire d'emblée toute nouvelle recrue en formation d'assistante dentaire (10 modules de formation externe de

Une assistante dentaire est avant tout une aide instrumentiste et une aide opératoire, participant également du strict respect des règles élémentaires d'hygiène et d'asepsie.

260 heures, contre 8 modules de formation externe de 150 heures pour l'aide dentaire), plutôt que de brider à ce point la délégation possible de tâches essentielles à la qualité des soins prodigués aux patients.

Aussi, le praticien-employeur doit donner tous les moyens pédagogiques, matériels et organisationnels nécessaires à son assistante dentaire afin qu'elle puisse se réaliser dans l'exercice des fonctions définitives de son poste. À ce titre, une assistante dentaire est avant

tout une aide instrumentiste et une aide opératoire, participant également du strict respect des règles élémentaires d'hygiène et d'asepsie. La réalisation de tâches administratives accessoires ou secondaires ne doit donc pas empiéter sur ses attributions principales, au risque de la destituer de sa qualité d'assistante en odontostomatologie, et de la « rétrograder » au rang d'une réceptionniste-standardiste à peine rentable.

Cette situation doit néanmoins être relativisée en fonction du statut et du mode d'exercice du praticien: un jeune praticien débutant son exercice et ne connaissant pas encore les meilleures pratiques de gestion de son environnement professionnel n'a pas d'autres moyens que de « faire ses armes » avec une assistante polyvalente, dont le niveau de rendement à peine satisfaisant l'obligera de toute manière à revoir

son mode de management dans les deux années courantes. Il est aussi bien plus compliqué pour un praticien d'apprendre à déléguer des tâches d'assistance clinique⁴ que des tâches administratives secondaires; pour ceux qui ont encore des difficultés à confier à leur assistante dentaire des tâches « productives » d'aide opératoire, rien de plus simple: il suffit parfois seulement de demander à son assistante motivée de prendre les initiatives techniques autorisées par sa qualification et sa formation initiale, en situation de travail au fauteuil (la notion de confiance doit aussi être l'apanage de la relation du praticien-employeur à son personnel). On peut également s'interroger sur les modalités de la validation des acquis de formation pratique pour les assistantes à qui le praticien-tuteur n'aurait pas, ou peu, donné les moyens d'apprendre à réaliser les « gestes nécessaires aux actes de soins »...

LES TÂCHES ADMINISTRATIVES le secrétariat de base

En règle générale, l'assistante dentaire est amenée à assurer des tâches très courantes de secrétariat. On peut, à ce titre, s'étonner que la gestion des rendez-vous, la mise à jour des dossiers des patients et la planification des tâches et priorités de travail fassent partie des compétences que la CCN qualifie de « relationnelles », alors qu'elles s'avèrent de plus en plus techniques. Il faut également savoir que dans d'autres secteurs d'activités libérales bien moins complexes d'un point de vue organisationnel et administratif, des secrétaires de direction avec un profil de formation supérieure équivalent à un BAC + 2 à BAC + 4 sont requises pour exercer de telles fonctions. Si donc la régulation du fonctionnement du cabinet et la gestion des tâches de travail⁵, qui sont le pivot de la bonne organisation d'un cabinet dentaire, font partie des compétences dites relationnelles de l'assistante dentaire, il est dès lors évident qu'on ne saurait exiger de celle-ci qu'elle assume des compétences techniques d'administration dignes d'une assistante de gestion. On ne peut donc que lui réclamer de bien s'exprimer, d'accueillir avec amabilité et respect, et d'être capable « d'écoute, de discernement, de discrétion et d'un devoir de réserve », si l'on parle bien de ces fameuses compétences relationnelles.

³Annexe 1 - Titre III - article 3.3 - Les aides dentaires ne pourront, en aucun cas, effectuer des tâches relevant des compétences de l'assistante dentaire et, en particulier, ne devront pas être présent(e)s dans le cabinet de consultation lors d'une intervention professionnelle effectuée par le praticien.

⁴Titre VII - article 7.5 - L'employeur s'engage à assurer au salarié, l'emploi et la formation interne et externe en relation avec l'objectif de professionnalisation.

⁵Annexe 1 - Titre II - article 2.2.1 - L'assistant(e) dentaire... régle le fonctionnement du cabinet en gérant les temps de fonctionnement de celui-ci et la planification de ses propres tâches...



Les tâches courantes de secrétariat qui peuvent être exercées par une assistante dentaire polyvalente⁶ sont en fait très limitées.

L'assistant(e) dentaire (**annexe I - Titre II - article 2.4**):

- rédige les devis, les feuilles de soins et les notes d'honoraires dues par les patients;
- assure les encaissements et enregistre les paiements, assure la liaison avec les divers organismes sociaux et avec tout correspondant du cabinet;
- assure les relances;
- coordonne la liaison avec les laboratoires de prothèse;
- gère le stock de petit matériel et de produits consommables et assure leur traçabilité;
- assure les commandes écrites de fournitures et leur suivi.

Par contre, les tâches plus complexes de secrétariat, en particulier celles ayant trait à la précomptabilité du cabinet, n'étant pas du ressort des compétences exclusives de l'assistante dentaire, donnent systématiquement et automatiquement droit au versement d'une prime de secrétariat (**Titre III - article 3.16**) équivalant à 10 pour cent du salaire minimum conventionnel de l'assistante dentaire qualifiée⁷.

Afin d'éviter toute interprétation erronée ou partielle du texte, le voici dans son intégralité (**annexe I - Titre III - article 5.1**):

« Les travaux de secrétariat consistent à effectuer régulièrement **au moins l'une des tâches suivantes**:

- établir, suivre et rappeler les échéances administratives;

⁶ L'assistante dentaire dite « polyvalente » est le profil standard de la première recrue d'un praticien débutant son exercice et ne pouvant à juste titre investir dans la création simultanée d'un deuxième poste administratif. La création d'un poste administratif à valeur ajoutée est la deuxième étape du développement managérial d'un praticien en exercice individuel.

⁷ Le montant de cette prime est toujours indexé sur le salaire conventionnel de l'assistante dentaire, qu'il s'agisse d'une aide dentaire, d'une réceptionniste ou d'une standardiste.

⁸ Extrapolation de MRC - Management de la relation clients (CRM - Customer Relationship Management).

- enregistrer les opérations comptables courantes: traitement des factures et préparation de leur règlement;
- assurer la correspondance du cabinet, le courrier pouvant être dactylographié, manuscrit ou sur traitement de texte, la rédaction éventuelle des travaux d'étude ou de recherche des praticiens. »

En somme, hormis la gestion de l'agenda, la rédaction et l'édition des devis et autres documents internes (commande des fournitures et matériels du cabinet, commande des travaux de prothèse), la gestion des règlements (encaissement et relances) et les relations épistolaires avec les organismes sociaux, la réalisation récurrente de toute autre tâche administrative ou de gestion donne droit au versement de la prime de secrétariat, car, à juste titre, une assistante dentaire n'est pas une secrétaire de direction.

LES TÂCHES ACCESSOIRES les travaux d'entretien

Dans l'annexe 1 - Titre III - article 4.2.1 de la CCN 3255 des cabinets dentaires, c'est le personnel d'entretien dédié (femme de ménage) qui doit assurer le nettoyage et « l'entretien des locaux professionnels et de leurs voies d'accès (sols, murs, portes, vitres, etc.). À l'occasion d'un soin, l'assistante dentaire doit assurer l'entretien nécessaire au respect des règles élémentaires d'hygiène. Seul l'entretien du mobilier dentaire et du matériel afférent aux soins (**annexe I - Titre IV - article 4.2.2**) est du ressort exclusif des responsabilités de l'assistante dentaire. Certes, une assistante dentaire n'est pas une femme de ménage; on ne peut néanmoins pas interdire à un praticien de proposer à son assistante de revaloriser son salaire en effectuant, si et seulement si elle le souhaite, des heures supplémentaires de ménage, en lieu et place d'un personnel d'entretien...

LES TÂCHES A PROSCRIRE le management de la relation aux patients (MRP)⁸

L'assistante dentaire exerce une profession de support clinique, et à ce titre n'est certainement pas un gestionnaire de contrats ni de compte. Quand bien même elle aurait à effectuer des tâches secondaires de secrétariat qui lui valent d'ailleurs une prime « administrative », elle ne saurait tenir les responsabilités afférentes à une assistante de gestion dont le profil de formation équivaut à un BAC + 2 minimum à BAC + 4. Il n'est pas non plus tolérable de donner à une assistante dentaire des objectifs de réalisation qui tendraient à faire pression sur le consentement du patient,



(Re)définition du métier d'assistante dentaire

L'assistante dentaire, responsable de l'hygiène et de l'asepsie du cabinet dentaire, assiste le praticien dans l'accomplissement parfait des gestes nécessaires à la meilleure réalisation possible des soins, en fonction des données acquises des sciences odontostomatologiques.

et à entamer dès lors la relation fondamentale et privilégiée de confiance du patient envers l'équipe soignante. De la même manière, l'assistante dentaire, à l'instar de l'assistante de direction ou de gestion régulièrement employée en cabinet dentaire ne peut assumer aucune responsabilité directe ou indirecte (proscrire tout salaire variable indexé sur C.A, en tout ou partie) d'ordre « commercial ». Cette dernière doit concourir tout au contraire à fournir au patient toutes les informations administratives et financières, susceptibles d'optimiser la gestion de son dossier; elle doit éclairer ce patient sur l'organisation des rendez-vous ou les échéances de règlement, de la même manière que le praticien, secondé par son assistante dentaire, doit participer au consentement éclairé dudit patient relativement aux préconisations thérapeutiques qui lui sont faites.

Aussi, une assistante dentaire peut présenter à un patient les avantages généraux d'un produit (inlay, couronne...), la politique et l'organisation du cabinet, son rôle également (peu de patients savent précisément quelles sont les fonctions lourdes de responsabilités d'une assistante dentaire qualifiée), mais on ne peut demander à cette assistante de réaliser des objectifs autres que cliniques et organisationnels. Il n'est pas envisageable, par exemple, de demander à son assistante dentaire⁹ de présenter de manière autonome un plan de traitement (la préco-

nisation des solutions thérapeutiques est de la seule et entière responsabilité du praticien; cette compétence est inaliénable) et de l'argumenter dans le but de favoriser le consentement du patient (sous prétexte que le praticien ne serait pas un pro de la communication!); seule l'édition d'un devis et la présentation de la note d'honoraires jusqu'à l'encaissement peuvent faire partie de ses prérogatives. Aucun pouvoir de persuasion ni d'influence ne peut être confié à une assistante dentaire qui n'est ni une secrétaire de direction (tâches courantes et complexes de secrétariat), ni une assistante de gestion (+ comptabilité), encore moins la déléguée commerciale du cabinet. Une assistante dentaire n'est pas non plus une statisticienne ni une éditrice de tableaux de bord: si l'objet d'une réunion d'équipe en cabinet dentaire consiste à faire la lecture d'un tableau de gestion, autant demander à son expert-comptable de venir faire un petit débriefing personnel au praticien par trimestre ou semestre, et laisser les assistantes dentaires vaquer à leurs nombreuses occupations.

L'ASSISTANTE DENTAIRE FRANÇAISE Quelle évolution pour quel statut?

Hygiéniste, assistante en prophylaxie...? Faut-il préciser que même en Suisse, le concours d'entrée, la formation d'hygiéniste (3 ans d'études supérieures) et la densité de son contenu théorique et pratique sont très difficilement accessibles à une assistante dentaire certifiée (on parle de « certificat de capacité ») et expérimentée, au point que les praticiens recrutent des hygiénistes du Québec, dont les salaires sont plus attractifs en Suisse?! Aussi, la seule évolution possible d'une assistante dentaire helvétique consisterait dans l'accès envisagé à la formation d'« assistante en prophylaxie », après la formation initiale d'assistante dentaire de 3 ans.

Si l'on donnait tout simplement les moyens à l'assistante dentaire française d'exécuter pleinement les tâches d'assistance clinique pour lesquelles elle a été formée et d'augmenter dès lors considérablement sa capacité de rendement et l'efficacité du chirurgien-dentiste au fauteuil, ce serait déjà une sacrée évolution de métier pour une majorité d'entre elles. Les praticiens français ne se poseraient plus la question absurde de savoir ce que « vaut » une assistante dentaire, et n'hésiteraient plus à investir dans le développement de leurs services généraux. Les assistantes dentaires qualifiées et expérimentées ne rêveraient pas dès lors d'un improbable et utopique statut d'hygiéniste.

⁹Ou à sa secrétaire de direction