



Stratégies de recrutement

# Recruter une assistante dentaire débutante

Le praticien qui recherche une assistante qualifiée (toujours dans l'urgence) considère à juste titre que les compétences techniques et l'habilitation à exercer en soins sont primordiales, ce qui ne nécessite donc pas de déployer toute la panoplie du parfait DRH. En revanche, évaluer les compétences techniques inexistantes d'un(e) candidat(e) qui voudrait devenir « assistant(e) dentaire » se révèle bien plus complexe.

Les compétences comportementales et relationnelles en situation de travail sont ici les critères déterminants de sélection d'une assistante dentaire débutante, c'est-à-dire éligible à un contrat de professionnalisation.

Un bilan de motivations professionnelles doit aussi être effectué avant la fin de la période d'essai afin de déterminer précisément les leviers individuels de performances. Par ailleurs, trop de candidates qui répondent spontanément à une offre d'emploi n'imaginent absolument pas la teneur « clinique » du poste. Certaines considèrent qu'une grande partie du travail consiste dans des tâches simples et récurrentes de secrétariat médical, et éventuellement dans la prépa-



ration du plateau! On s'en tient souvent aux situations qu'on a vécues chez son propre chirurgien-dentiste traitant, voyant l'assistante passer les instruments au praticien, répondre au téléphone et prendre des rendez-vous, ce, en simultané!

Si quelques techniques standard de recrutement (encore faut-il les connaître<sup>1</sup>) suffisent à drainer des profils pertinents, il est nécessaire de déployer une méthodologie rigoureuse de traitement et d'évaluation des candidatures s'agissant d'une prétendante à un contrat de professionnalisation. D'ailleurs, combien d'assistantes en cours de professionnalisation changent de praticiens et d'orientation: n'avez-vous pas déjà vécu cette situation avec une assistante tellement peu impliquée et motivée, que vous n'avez finalement pas reconduit son poste en CDI après sa formation initiale ou que vous avez réclamé à l'organisme de formation une nouvelle assistante?

<sup>1</sup>« le Manuel du chirurgien-dentiste Manager », Rodolphe COCHET, Paris, Le Fil Dentaire, 2005. Partie « Recruter Malin ».

<sup>2</sup>Les diffuser dans les journaux de petites annonces locales ne donne que des résultats médiocres: en plus cela vous coûtera bien plus cher.

<sup>3</sup>Une assistante débutante n'ayant aucune connaissance ni expérience du dentaire ne consultera aucun site ni revue spécialisés, sauf par inadvertance.

## LA DÉFINITION DU POSTE mieux cibler les candidats

Lorsqu'un praticien diffuse une offre d'emploi sur les supports tels que les revues dentaires spécialisées, et les sites de petites annonces dentaires<sup>2</sup>, ou bien encore plus particulièrement le site de l'ANPE qu'il ne

faut jamais négliger pour des postes peu qualifiés<sup>3</sup>, il est nécessaire que l'offre s'adresse à un seul profil de poste. Si le praticien recherche une assistante qualifiée ou une assistante débutante, il est préférable de diffuser deux offres distinctes. S'agissant d'une assistante débutante, il est nécessaire de détailler les fonctions imparties, en particulier celles d'assistance au fauteuil, de stérilisation du matériel, de préparation des plateaux, de gestion des stocks et fournitures. Il faut également mentionner la part que représente le travail administratif/ clinique (en pourcentage, ex.: 30 % de tâches administratives, 70 de tâches cliniques). Cette notification de répartition

des tâches concerne uniquement les cabinets peu structurés qui par défaut de moyens et de connaissances fondamentales en gestion des Ressources Humaines font le choix de la polyvalence. Notez que le métier d'assistante dentaire évolue logiquement et pour le meilleur vers une spécialisation des tâches cliniques (aide-opérateur et aide-instrumentiste), que de plus en plus de praticiens encouragent<sup>4</sup>. La candidate doit avoir l'impression que l'offre d'emploi s'adresse à elle tout spécialement. Il faut donc apprendre à se mettre au niveau de compréhension des candidats à un poste qu'ils ne connaissent pas vraiment. Précisez qu'il s'agit d'un contrat de professionnalisation (jeune ou adulte si plus de 26 ans). S'il s'agit d'un contrat adulte, bien que le SMIC soit le salaire minimum, n'hésitez pas à proposer un salaire plus attractif si la candidate a une solide expérience antérieure qui peut servir les intérêts de votre cabinet.

## SÉLECTIONNER UN CV D'ASSISTANTE DENTAIRE DÉBUTANTE

### Éviter les préjugés, déléguer éventuellement

Il n'est pas aisé de faire le tri des CV. Cette tâche ainsi que les entretiens d'évaluation (qui prennent beaucoup de temps : un temps non productif pour le praticien) peuvent être confiés à un spécialiste, d'autant plus s'il s'agit de recevoir ce qui est souvent le cas, près d'une vingtaine de postulantes présélectionnées<sup>4</sup>. Les entretiens doivent bien entendu toujours être effectués au sein de votre cabinet (hors salle de soins si possible). Évitez absolument les entretiens collectifs qui ont conduit à nombre de dérapages (compétition malsaine et inappropriée, questions absurdes et maladroites) dans certains cabinets car ils nécessitent des compétences expertes en management. Si jamais vous décidez de confier cette tâche à un prestataire extérieur, assurez-vous que le tri ne s'est pas fait sur un petit lot de candidats par défaut qu'on tenterait de vous imposer : pour ce type de poste, si la procédure est assurée par un professionnel avisé, et quelle que soit la localité concernée (milieu urbain ou rural), un minimum de 50 candidatures doivent être traitées, sinon, mieux vaut recruter seul ou déléguer cette tâche à l'un de vos amis ou aux membres de votre famille !

Si vous décidez de vous atteler à cette tâche, ne pratiquez aucune sélection arbitraire, en fonction du niveau d'études. Vous savez très bien que la CCN des cabinets dentaires, que vous soyez ou non d'accord, prône un niveau BEP et 18 ans minimum, et nombre d'assistantes remplissent parfaitement leur mission ainsi. Il est néanmoins préférable, si vous avez le choix, de vous orienter désormais sur un niveau équivalent ou supérieur au BAC (car l'obtention d'un BAC contemporain équivaut quasiment à celle d'un BEPC des années 70), en particulier si le candidat n'a pas suffisamment d'expérience professionnelle. Si le candidat bénéficie de plus de 4 ans d'expérience, quel que soit le secteur d'activités, alors le niveau de formation, du moins s'il est inférieur au niveau BAC, doit s'effacer devant la prééminence de

<sup>4</sup> Si les normes européennes de traçabilité sont appliquées *stricto sensu* au sein des cabinets dentaires, la profession s'accorde à dire qu'il ne suffira même plus d'une assistante dentaire ou assistante polyvalente, mais qu'il sera nécessaire d'avoir une aide dentaire, spécialisée et formée à l'application et au respect des normes standard d'hygiène et d'asepsie (représentant un emploi à 2/3 temps : 20h à 22h/semaine). Alors, quand on entend dire que près de 40 % de praticiens français prétendraient actuellement exercer en solo, il y a de quoi s'inquiéter !

<sup>5</sup> En deçà d'un quota de 8 candidates présélectionnées qui doivent être absolument reçues au sein de votre cabinet dentaire, considérez que la session de recrutement a échoué ou que le prestataire de service à qui vous avez délégué cette mission n'est pas compétent.

Les entretiens doivent bien entendu toujours être effectués au sein de votre cabinet.

cette expérience. Ne disqualifiez pas non plus un(e) candidat(e) sous prétexte qu'il y a des « trous » dans le CV : certains en concluent trop aisément qu'il s'agirait d'instabilité personnelle ou professionnelle, ce qui est rarement le cas ; dans certaines zones semi-rurales, les offres d'emploi ne sont effectivement pas légion. L'étude de la lettre de motivation (à la différence de celle d'une assistante dentaire qualifiée, trop souvent formatée) revêt un certain degré de pertinence car c'est l'intérêt marqué pour le contenu réel du poste ainsi que le rappel de la description attendue des fonctions éminemment cliniques (stérilisation et assistance fauteuil) qui permettront d'identifier le(la) candidat(e) avisé(e).

## LA FORMATION, LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

### Soyez clair et précis, vendez le poste

Lors de l'entretien, présentez le poste et expliquez à la recrue potentielle qu'elle devra obligatoirement s'inscrire dès l'embauche, auprès de la CNQAOS, et qu'elle peut d'ores et déjà s'y renseigner : <http://www.cnqaos.asso.fr> (avec ses 27 centres en France, cet organisme est la référence nationale en termes de formation théorique). D'autres organismes tels que l'AFPPCD ou l'ESAD, Formation & Santé (Lyon) proposent aussi cette formation. Cette formalité est une obligation légale depuis 1993, faut-il le rappeler aux praticiens ? ! Si vous ne savez pas précisément comment s'organise la formation, on ne peut que vous recommander de contacter l'organisme en demandant une brochure que vous reprendrez dans ses grands traits lors de l'entretien d'évaluation avec les candidat(e)s. Expliquez le système de l'alternance des cours théoriques et de la formation pratique en cabinet dont le praticien est seul responsable. D'ailleurs, voici une astuce afin de tester la motivation d'une assistante débutante et son intérêt pour le métier d'assistante dentaire : on peut considérer que celle qui ne s'est pas renseignée au préalable sur la formation préliminaire ou n'est pas allée retirer un dossier de pré-inscription ou de pré-admissibilité manque de rigueur et de professionnalisme, d'autant que la plupart de ces organismes ont un site Internet avec toutes les modalités d'inscription et de formation en ligne, et remettent également à toute postulante qui s'y rend en personne une fiche d'informations.