

# Table des Matières

AVANT-PROPOS & REMERCIEMENTS .....	3
------------------------------------	---

CHAPITRE I : COMPRENDRE LE MANAGEMENT .....	12
---	----

<u>1. ASSUMER SON RÔLE DE PATRON .....</u>	<u>13</u>
--	-----------

1.1 Entre théorie et pratique .....	13
-------------------------------------	----

1.2 Les insuffisances des recettes théoriques de gestion et d'organisation .....	14
--	----

1.3 Les cinq dimensions du management .....	15
---	----

1.4 Savoir évaluer ses compétences managériales .....	15
---	----

1.5 La psychométrie au service du management du personnel dentaire .....	20
--	----

1.6 Le comportement managérial des chirurgiens-dentistes .....	23
--	----

<u>2. QUEL EST VOTRE PROFIL DE MANAGER .....</u>	<u>26</u>
--	-----------

2.1 Test d'évaluation .....	26
-----------------------------	----

2.2 Faites votre autodiagnostic .....	28
---------------------------------------	----

2.3 Interprétation des résultats .....	31
--	----

2.4 Les qualités psychologiques et morales d'un bon manager .....	32
---	----

<u>3. PÉNURIE D'ASSISTANTES DENTAIRES .....</u>	<u>33</u>
---	-----------

3.1 Le problème de la pénurie : un constat mitigé .....	33
---	----

3.2 Des causes « officieuses et réelles » de pénurie .....	34
--	----

3.3 Le leurre de la « perle rare » .....	35
--	----

3.4 Le pessimisme du praticien-employeur .....	35
--	----

3.5 L'affront de l'assistante dentaire qualifiée .....	36
--	----

<u>4. ASSISTANTE DENTAIRE OU SECRÉTAIRE .....</u>	<u>38</u>
---	-----------

4.1 Assistante dentaire : 3 métiers en 1 .....	38
--	----

4.2 La fiction de la polyvalence .....	39
--	----

4.3 La solution de l'assistante de gestion (omnipraticiens) .....	40
---	----

4.4 Les spécificités managériales des cabinets ODF .....	41
--	----

<b>5. LES PRINCIPES DE MANAGEMENT D'UN CABINET DENTAIRE</b> .....	<b>45</b>
5.1 Les 14 règles de gestion des ressources humaines .....	45
5.2 Les compétences nécessaires du dentiste-manager efficace .....	46
5.3 Le patient au centre du cabinet .....	47
5.4 Savoir conduire le changement .....	47
5.5 Être ou ne pas être coaché .....	49
<b>CHAPITRE II : RECRUTER MALIN</b> .....	<b>52</b>
<b>1. SAVOIR DÉFINIR UN BESOIN</b> .....	<b>53</b>
1.1 Non au turn-over .....	53
1.2 Identifier le besoin .....	54
1.3 Définir la charte de poste .....	54
<b>2. DÉTERMINER LE MODE DE RECRUTEMENT</b> .....	<b>57</b>
2.1 Recruter en interne .....	57
2.2 Rédiger et passer une annonce .....	57
<b>3. TRAITER LES DOSSIERS DE CANDIDATURE</b> .....	<b>62</b>
3.1 Déléguer le tri des CV .....	62
3.2 Définir des critères de présélection .....	63
3.3 Comment lire un CV .....	65
3.4 Une candidature exemplaire .....	66
<b>4. LA VALEUR DE L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT</b> .....	<b>68</b>
4.1 La place de l'entretien de sélection .....	68
4.2 Organisation de l'entretien .....	69
4.3 L'utilité de l'entretien .....	70
<b>5. ORGANISER SES ENTRETIENS</b> .....	<b>71</b>
5.1 Planifier .....	71
5.2 Prévoir le lieu et la disposition .....	71
5.3 Préparer, animer et diriger .....	72
5.4 Identifier et comprendre les signes linguistiques et visuels .....	79

<b>6. PRENDRE UNE DÉCISION</b>	<b>.86</b>
6.1 Clore un entretien	.86
6.2 La stratégie du deuxième entretien de motivation	.86
6.3 Négocier le salaire	.90
6.4 Limiter les erreurs de sélection	.91
<b>7. ÉTABLIR LE CONTRAT DE TRAVAIL</b>	<b>.97</b>
7.1 Contrat à durée indéterminée (CDI)	.97
7.2 Contrat à durée déterminée (CDD)	.101
7.3 Contrat de professionnalisation	.104
<b>CHAPITRE III : ENCADRER ET MOTIVER SON PERSONNEL</b>	<b>.106</b>
<b>1. QU'EST-CE QUE LA MOTIVATION ?</b>	<b>.107</b>
1.1 Les fondements de la motivation	.107
1.2 Le schéma de la motivation professionnelle	.108
1.3 Les enjeux économiques de la motivation	.109
<b>2. IDENTIFIER LES LEVIERS DE MOTIVATION</b>	<b>.110</b>
2.1 La pyramide des besoins élémentaires	.110
2.2 Quelles sont les motivations de vos assistantes ?	.110
2.3 Évaluation des motivations professionnelles	.115
2.4 Salaire et motivation	.118
2.5 Réaliser une enquête interne de satisfaction	.120
<b>3. COMPRENDRE, MOTIVER ET FIDÉLISER SON PERSONNEL</b>	<b>.121</b>
3.1 Connaître la personnalité professionnelle de ses assistantes	.121
3.2 S'engager pour mobiliser	.121
3.3 Apprendre à déléguer	.122
3.4 Les clés du succès : construire une équipe gagnante	.124
3.5 Optimiser la communication interne	.128
3.6 L'entretien d'évaluation	.132

## CHAPITRE IV : PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS .....140

### 1. COMPRENDRE LES CONFLITS .....141

- 1.1 Qu'est-ce qu'un conflit ? .....141
- 1.2 Préjudice ou bénéfice ? .....141

### 2. PRÉVENIR UN CONFLIT .....142

- 2.1 Identifier les signes d'un conflit .....142
- 2.2 Mesurer la santé de son équipe : le bilan social .....143
- 2.3 Départs, démissions : des conflits qu'on peut éviter .....148

### 3. GÉRER LE CONFLIT .....150

- 3.1 La genèse du conflit .....150
- 3.2 Conflit latent : les questions à ne pas poser .....151
- 3.3 Gérer les assistantes à caractère « difficile » .....152
- 3.4 Apprendre à négocier .....155

### 4. LA PROCÉDURE DE LICENCIEMENT .....157

- 4.1 Les règles du licenciement .....157
- 4.2 Les motifs de licenciement .....157
- 4.3 La convocation d'entretien préalable .....159
- 4.4 Le déroulement de l'entretien .....160
- 4.5 La notification de licenciement .....161
- 4.6 Le préavis .....163
- 4.7 Les indemnités .....163
- 4.8 Les formalités .....164

## CHAPITRE V : RESPECTER LES RÈGLES DU JEU .....166

### 1. LES RÈGLES ÉLÉMENTAIRES DU CODE DU TRAVAIL .....167

- 1.1 Conditions d'hygiène et de sécurité .....167
- 1.2 Obligations en matière d'affichage .....168
- 1.3 La tenue des registres .....170
- 1.4 Au-delà des 35 heures hebdomadaires .....171
- 1.5 La prime de secrétariat .....172
- 1.6 Le droit individuel à la formation (DIF) .....173

<u>2. DES RÉPONSES À VOS QUESTIONS DE DROIT SOCIAL</u> .....	174
2.1 Démission .....	174
2.2 Licenciement .....	175
2.3 Préavis et indemnités .....	177
2.4 Maladie et maternité .....	178
2.5 Contrats de travail & modalités .....	180
2.6 Prévention .....	183
2.7 Grille des rémunérations .....	185