



Rodolphe COCHET

Fondateur de Dental RC
Coaching en organisation
des cabinets dentaires

LES 5 FACTEURS DE BIEN-ÊTRE AU CABINET DENTAIRE

La notion de bien-être recouvre des acceptions différentes qui vont de la santé physique et mentale jusqu'à la réalisation de soi aussi bien dans sa vie personnelle que professionnelle. Au sein d'un cabinet dentaire, les facteurs contribuant au bien-être de l'équipe dépendent énormément du comportement des praticiens en situation de travail (soft skills) et de leur leadership.

LA SÉCURITÉ DE L'EMPLOI

Comment peut-on envisager de travailler sereinement et de s'épanouir lorsque sa situation professionnelle est instable et qu'on ne peut se projeter durablement au sein de l'entreprise hôte ? Il est donc conseillé aux employeurs et gérants de rassurer le personnel en formation, notamment les assistantes dentaires en contrat de professionnalisation (CDD) si du moins elles ont toutes les chances de décrocher un CDI après leur formation. On évitera d'attendre le 16ème mois pour leur annoncer que le contrat ne sera pas prolongé et sauf cas de force majeure, on essaiera de se fixer le 12ème ou 14ème mois comme délai de prévenance afin que l'employé ait le temps de trouver un autre emploi.

LE MANAGEMENT

Le management peut être défini par un ensemble de compétences comportementales et relationnelles en situation de travail, ce que les spécialistes des RH nomment désormais les soft skills par opposition aux compétences techniques (hard skills). Il est à ce titre nécessaire d'instaurer entre les managers et les employés une véritable collaboration, une proximité tout en évitant la familiarité (le vouvoiement doit être de

règle, notamment devant les patients). Afin de favoriser le bien-être de ses employés, il conviendra d'adapter son mode de gérance à leur profil psychoprofessionnel, à leur potentiel de développement et à leurs leviers de motivation, à condition d'avoir suivi en amont une formation ou un parcours de coaching. En effet, seules quelques heures d'initiation sont actuellement proposées aux étudiants en chirurgie dentaire de 6ème année d'une minorité d'UFR d'Odontologie.

LA COMMUNICATION

Le sens de la communication est une compétence managériale majeure qui a un impact favorable et durable sur le bien-être de l'équipe. Diriger une équipe, la faire monter en compétences, la dynamiser, la motiver, la fidéliser ne sont-ils pas avant tout des actes de langage et de pédagogie ? Pourquoi assimile-t-on couramment le management à la gestion d'une entreprise ? On ne gère pas un cabinet dentaire tel un comptable ou un technocrate et les patients ne sont pas des clients. Ce n'est pas non plus en ayant les yeux rivés sur son chiffre d'affaires horaire ou quotidien qu'on produit plus et mieux. Mais qui a mis ses idées délétères dans la tête de certains praticiens ? Mieux manager, c'est avant tout mieux communiquer aussi bien avec ses patients que ses employés, notamment

en instaurant de manière permanente un briefing quotidien, des réunions d'équipe bimestrielles sans oublier les fameux entretiens annuels d'évaluation et l'entretien professionnel obligatoire (tous les deux ans).

LE SALAIRE

Si le salaire ne fait pas tout, il est une condition nécessaire du bien-être d'un employé. Il n'est clairement pas une condition suffisante de sa satisfaction. Si 70% des salariés de la filière des soins dentaires (sondage Dentalsurvey 2022) ne sont pas satisfaits de leur niveau de rémunération, c'est parce que le taux horaire avoisine souvent celui des minima sociaux (actuellement le minimum salarial et légal d'une assistante dentaire qualifiée est de 12,75 euros bruts de l'heure). Trop nombreux sont les cabinets dentaires n'ayant jamais édicté la moindre politique salariale ni sociale. Lors des entretiens de recrutement, qui peut se targuer d'avoir argumenté auprès de sa nouvelle recrue les conditions d'évolution de son poste tant en termes de revalorisation salariale que de responsabilités (fiche de poste) et de formation continue ?

LA MOTIVATION

Il semblerait que la notion de motivation représente pour quelques managers un concept abstrait ? Combien d'entre eux par exemple méconnaissent les principaux facteurs ou « mécanismes » de motivation personnelle et professionnelle au point d'indiquer maladroitement dans leurs offres d'emploi qu'ils recherchent un candidat motivé, motivé par quoi, par le simple fait de rechercher un emploi ? Ce n'est pas au candidat de se motiver, c'est tout le travail du recruteur et du manager, pour le premier grâce à une véritable opération de Marketing RH valorisant la « marque employeur » (voir le dossier complet : <https://swll.to/jerecruitepro>) et pour le second en animant et en (re)dynamisant son équipe : c'est un vrai travail de fond à ne négliger sous aucun

prétexte, sinon, mieux vaut travailler en solo. L'animation d'équipe, voici encore l'une des compétences définatoires de l'exercice managérial ! Si les performances communicationnelles (sens de l'écoute, marques verbales de reconnaissance, force de conviction...) représentent une part non négligeable de la motivation des employés, il ne faut pas oublier l'organisation d'événements extraprofessionnels favorisant la cohésion d'équipe comme des activités immersives, extrêmes ou aériennes, des animations récréatives ou éducatives, esthétiques et artistiques ou bien encore des ateliers d'art de vivre. Le plus simple est d'inviter à déjeuner toute l'équipe au moins deux fois par an juste avant les congés d'été et les congés de fin d'année ou bien à l'occasion des entretiens

