

Assistante dentaire, mes premiers pas...



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

Si l'on devient assistante dentaire parfois par hasard, rares sont celles qui continuent leur exercice sans passion. Dans tous les cas de figure, l'assistante dentaire qui perdure a une forte propension à la prise en charge médico-sociale du patient et place comme exigence première le respect des règles élémentaires d'hygiène et d'asepsie. S. Sutter, assistante dentaire récemment qualifiée nous fait part du long chemin à parcourir avant la consécration !

Un métier encore méconnu du grand public

« Comme beaucoup de mes collègues côtoyées lors de la formation à la CNQAOS, je me suis retrouvée dans la profession, un peu par hasard, même si j'étais déjà attirée par le secteur médico-social. En recherchant un emploi, j'ai relevé une annonce sur le site de Pôle Emploi qui ne me parlait guère au départ et spécifiait seulement qu'un cabinet dentaire recherchait une assistante... En répondant à cette offre, je ne me figurais pas précisément en quoi consistait cette fonction finalement peu connue et reconnue du grand public. Les praticiens-employeurs ne se mettent d'ailleurs pas suffisamment à la place des candidats à un emploi et sont souvent avares en description de poste. Après un entretien préalable avec le praticien et trois jours d'essai, je commençai à me faire une idée plus précise de mon exercice. Réellement « emballée », mon contrat de professionnalisation en alternance avec la CNQAOS était signé. »

Contrat de professionnalisation, inégalités et disparités

« La formation à la CNQAOS ne doit pas être négligée, même si l'on entend régulièrement dire qu'on apprend vraiment le métier au cabinet dentaire. Lors de mon premier jour de cours, je fus étonnée de la diversité des stagiaires, de leur âge, de leur cursus et, pour certaines, de leur expérience dans le métier. Des jeunes bachelières aux mères de famille, des femmes qui n'ont jamais travaillé en milieu médical à celles qui sont assistantes dentaires depuis toujours, une multitude de situations personnelles et de contextes professionnels se côtoient. Si les cours prodigués m'ont paru accessibles de par mon parcours professionnel et scolaire, il semble que ce n'est pas de l'avis de tous. Effectivement il est plus commode de suivre correctement une formation lorsqu'on sort tout juste du cursus scolaire ou universitaire, que lorsqu'on travaille

depuis plusieurs années. Aussi, certaines stagiaires sont réellement désavantagées par rapport à d'autres, du fait qu'elles ne pratiquent pas leur art au fauteuil. Il y a ici un défaut flagrant de communication, entre le centre de formation et les chirurgiens-dentistes qui ne souhaitent rien changer dans leur mode de management, en pénalisant dès lors les assistantes qui ne peuvent appliquer ce que les professeurs leur enseignent. Il semble que certains employeurs perçoivent plus le contrat de professionnalisation comme un moyen d'avoir une assistante à salaire réduit, plutôt qu'une opportunité de pouvoir améliorer l'organisation du cabinet ou de se remettre aux normes, en particulier dans le domaine de la gestion du risque contaminant. Les déceptions par rapport à ce problème sont grandes et, malgré ce qu'on entend dire, nombreuses sont les assistantes qui décident de changer d'orientation et de métier, en cours de formation ou juste après l'obtention de leur diplôme. »

La notion très relative du temps en cabinet dentaire

« Outre notre journée de formation hebdomadaire, il y a l'apprentissage des connaissances et les révisions. Le facteur temps joue donc un rôle considérable. Entre les assistantes qui sont à 35 heures et celles qui sont plus proches des 45 heures, le temps accordé à l'apprentissage est donc très différent d'un cabinet à l'autre. Pour ma part, largement au-delà de la semaine dite conventionnelle, il est certain que de devoir encore réviser après des journées exténuantes lorsqu'il est 20 heures 30, voire 21 heures et que l'on travaille du lundi au samedi, est véritablement très compliqué et harassant. Là encore, seuls la motivation et le désir profond d'obtenir la qualification, permettent d'accepter et de supporter les contraintes parfois nécessaires pour y parvenir. »

De la théorie à la pratique : du bon sens à l'anticipation...

« Les premières semaines furent réellement éprouvantes et épuisantes, mais tellement enrichissantes. Le nombre d'informations et de protocoles à retenir était conséquent. Chaque soir, après des journées de plus de dix heures parfois, je reprenais mes notes prises au cours de celles-ci et réalisais consciencieusement des fiches mnémotechniques. Mais au-delà de ces fiches, je me rendis rapidement compte qu'il ne suffisait pas simplement de les apprendre par cœur ni de les appliquer à la lettre. Mise à part la chaîne de stérilisation, ces notes n'étaient en fait qu'une trame à adapter selon chaque situation et chaque patient. Il faut en effet constamment s'interroger sur les



Sarah Sutter,
assistante dentaire

réels besoins du praticien, afin d'effectuer les soins toujours dans les meilleures conditions possibles. L'anticipation, la réflexion et l'organisation constituent une grande partie de notre quotidien. Il faut faire preuve de bon sens et ne pas s'en tenir à des scripts purement théoriques. Nos responsabilités d'assistante dentaire sont vastes. Une rigueur minutieuse et un esprit d'initiative constants doivent nous animer. Lors d'une urgence, il faut savoir reconnaître sa typologie et donner rapidement la réponse adaptée : cette notion d'urgence constitue une forme de pression permanente, nécessitant de faire preuve d'assurance, de sang-froid et de professionnalisme. »

Le sens de l'équipe, responsabilités et ordres de priorité

« Lorsqu'il y a plusieurs assistantes pour un même praticien, la communication doit se faire de manière précise et sans défaillance, pour ne pas causer un préjudice organisationnel. La symbiose de l'équipe est fondamentale pour le bon fonctionnement du cabinet. C'est pourquoi une chronologie et un protocole spécifiques à chaque tâche, ainsi qu'une bonne définition des rôles de chacun sont primordiaux. Lorsque ces rôles ne sont pas circonscrits et les tâches mal définies, les erreurs peuvent rapidement se multiplier et l'entente entre chacun peut être compromise. Le statut « d'apprentie » peut également constituer une porte ouverte à une certaine forme de mépris de la part de l'assistante déjà en poste et ayant plus d'ancienneté, ce qui est toujours très mal vécu. Il est donc nécessaire d'entretenir un dialogue au sein de l'équipe et de se réunir régulièrement pour discuter des améliorations possibles de l'organisation, des protocoles cliniques et des procédures administratives. »

Hygiène, quand tu nous tiens !

« L'hygiène et une présentation impeccables sont les conditions nécessaires de notre métier. Il est de notre entière responsabilité de faire en sorte que chaque dispositif médical soit propre et que tout instrument pénétrant dans la bouche d'un patient soit stérile. Souvent pris par le temps, certaines étapes peuvent être omises ou tout simplement supprimées. Pour la stagiaire qui vient d'acquiescer les dernières connaissances en matière d'hygiène et d'asepsie, il est parfois compliqué de faire changer certaines mauvaises habitudes, lorsque le protocole du cabinet est obsolète depuis des années. L'évolution de nos connaissances en matière d'asepsie n'est malheureusement pas toujours prise en compte ni respectée par les praticiens et l'on reste parfois contrainte de subir ce type de discours : on a toujours fait ainsi, il n'y a jamais eu de problème, alors pourquoi changer. »

Assistante dentaire, oui... mais au fauteuil avant tout !

« Le travail au fauteuil est et doit être l'activité principale de l'assistante dentaire. Les soins effectués à quatre

Chirurgien-dentiste : créateur d'emplois

Mal connu du grand public et des centres d'information et d'orientation scolaire qui ne le promeuvent donc pas suffisamment, le métier d'assistante dentaire est loin d'être un métier facile. Cependant, lorsque l'apprentissage et l'exercice en cabinet se font dans des conditions qu'il faudrait pouvoir définir et circonscrire de manière plus formelle*, devenir assistant(e) dentaire s'avère passionnant, valorisant et très enrichissant, aussi bien humainement que techniquement, ce qui est loin d'être le cas dans nombre de métiers ! Aussi les praticiens-employeurs, conscients de la plus-value que représente une aide opératoire et instrumentiste n'hésitent plus à créer un poste à temps complet de secrétariat de direction dans le cadre du développement managérial de leur cabinet dentaire..

**Assistante Dentaire : la fiche de poste officielle, L'Information Dentaire, n° 6 - 11 février 2009*

mains représentent l'aspect le plus pratique de notre métier, mais aussi le plus valorisant et le plus « rentable » pour le praticien. Nous participons dès lors activement aux traitements, ce qui implique une connaissance parfaite des protocoles de soins et une implication intellectuelle, visant à faciliter au maximum l'exercice du praticien. La relation avec le praticien est très proche : en état de stress, les deux ressentent à un même niveau la nervosité. Lorsqu'on débute, il est cependant très difficile de pouvoir anticiper chaque geste du praticien, sans omettre aucune étape du protocole, en coordonnant les préparations ainsi que le travail à quatre mains. »

Qui dit stage, dit « tuteur »

« Il est par moment difficile de faire prendre conscience au praticien-tuteur, qu'avant de débiter au cabinet dentaire, nous n'étions pas du métier, parfois issues de branches sans rapport direct avec le domaine médical. Le chirurgien-dentiste devrait pouvoir se montrer plus disponible pour répondre à nos interrogations et éclaircir certains points abscons. Des situations qui lui paraissent très logiques ne le sont pas du tout pour nous. Dès lors, incompréhension et tensions au quotidien peuvent amener très facilement l'assistante à perdre confiance en elle, ainsi que dans le praticien. Or, c'est une profession où la confiance en soi tient une place prépondérante*. Savoir rappeler au praticien ses responsabilités et engagements de tuteur n'est pas aisé pour nous ni pour l'organisme de formation. Certes, l'assistante débutante doit faire un effort considérable pour être opérationnelle rapidement et assimiler au plus vite tout nouveau protocole, toute nouvelle procédure : un travail personnel conséquent doit être fourni pour y parvenir, ce que nombre d'assistantes ne réalisent pas toujours. C'est la raison pour laquelle une réelle motivation est nécessaire pour devenir une assistante performante. Nous ne pouvons cependant ni nous auto-former ni nous motiver toutes seules : le travail en équipe avec le praticien est donc capital. » ◆

** Former son assistante dentaire par Rodolphe Cocher et Dr Aron O., Le Fil dentaire n°49, décembre 2009*

DENTAL RC
Coaching en organisation
des cabinets dentaires depuis 1999
7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 -
info@rh-dentaire.com