

Assistante dentaire : par amour du métier



Rodolphe COCHET
Fondateur de
Dental RC

Le métier d'assistante dentaire en exercice clinique à 100 %, étape logique dans le cadre du développement stratégique des Ressources Humaines de tout cabinet dentaire, en fait rêver plus d'une ! Redonnons enfin à ce beau métier, associant assistance technique, médicale et sociale, ses lettres de noblesse.

«Je veux devenir Assistante Dentaire»

On peut dire que ce n'est pas chose courante dans la profession. Intronisée Assistante de Direction au sein du cabinet dentaire des Docteurs F. il y a près d'un an dans le Pas-de-Calais, Delphine T., tombe amoureuse du métier d'Assistante dentaire. C'est aussi et surtout l'image de ce métier véhiculée par la Qualité de l'exercice des praticiens, leur éthique professionnelle et médicale, leur sens de la délégation contrôlée, et leurs compétences assurées de praticiens-managers, qui déclenchent cet envie irrésistible de passer du côté « comptoir » au côté « fauteuil ». Entretien.

Delphine, quel est votre parcours scolaire et professionnel ?

Au niveau scolaire, j'ai d'abord suivi un cursus littéraire avec un bac littéraire et mathématiques et ensuite, un BTS Tourisme et Loisirs, option Accueil & animation. Et, il y a trois ans, j'ai repris mes études dans le secteur « commercial » cette fois pour obtenir le diplôme de visiteuse médicale.

Au niveau professionnel, tous mes emplois, que ce soit dans le domaine médical, immobilier ou celui de la formation professionnelle ont un point commun : l'accueil, le relationnel, la communication, en un mot, le sens du service « client ».

Aussi loin que vous vous en souveniez, quel a été votre premier choix de métier ?

Mon premier choix professionnel s'est dirigé vers l'enseignement et ce dès l'école primaire : mon souhait était de devenir professeur de français et de latin au collège. J'ai toujours beaucoup aimé la grammaire et l'orthographe et j'y attache encore aujourd'hui une grande importance. Je voulais enseigner pour donner aux collégiens une rigueur certaine dans l'écriture ainsi que des règles à respecter.

Quelles ont été les motivations personnelles et professionnelles qui vous ont conduit à travailler au sein d'un cabinet dentaire ?

En toute honnêteté, je n'avais jamais pensé travailler un jour dans un cabinet dentaire car comme beaucoup de patients, j'ai un peu peur des dentistes ! Lorsque par hasard, j'ai trouvé sur Dentalemploi une offre

pour un poste d'Assistante de Direction et de Gestion au sein d'un cabinet dentaire, ce qui a retenu mon attention était l'expression « cabinet de standing », non pas nécessairement pour le standing du cabinet mais pour la qualité du poste et des missions que Rodolphe Cochet prônait. C'est d'ailleurs a posteriori ce que ledit Consultant m'a bien fait comprendre : le « standing » est bien lié à la Qualité intrinsèque du poste, et certainement pas à l'idée de services « exclusifs » destinés à une Élite !

Ce type de missions à responsabilités au sein d'un cabinet dentaire ne se retrouve pas dans bon nombre d'entreprises où nous sommes souvent cantonnées à du secrétariat polyvalent, ou secrétariat de base. Je me suis donc projetée dans ce poste présenté de manière attractive, avec l'assurance d'une **médiation professionnelle** (en effet, un cabinet dentaire qui passe par un cabinet de Coaching spécialisé est pour un candidat un gage de qualité du poste et de garanties de certaines conditions de travail), et me suis décidée à le décrocher. Ensuite, j'ai fait parvenir ma candidature au Consultant et n'ayant pas de réponse, je me suis permis de le contacter directement par téléphone. Il avait en première instance écarté ma candidature car j'habitais à 45 minutes du cabinet, mais est resté très sensible à la persévérance d'une candidate hyper motivée ; je ne me suis d'ailleurs pas laissée déboussoler et j'ai argumenté mon intérêt et ma volonté d'obtenir au moins un entretien dans le cadre de son processus de présélection. A ce moment là, j'étais encore plus motivée pour avoir ce poste ! Et lors du premier entretien effectué au sein même du cabinet dentaire des praticiens-employeurs, j'ai véritablement été séduite tout d'abord par le poste attractif présenté par le Consultant, puis par le cabinet en lui-même, ensuite par l'ambiance générale et enfin par l'équipe, lorsque je les ai rencontrés en deuxième entretien, dit de « sélection ».

Comment avez-vous vécu pour «première vie professionnelle» au sein du cabinet des docteurs F. ? Quelles ont été les difficultés rencontrées, les satisfactions ?

Ma première « vie » professionnelle s'est très bien passée dès le départ. Je pense m'être sentie à l'aise très vite dans cet univers thérapeutique et dans le cabinet. J'ai apprécié l'esprit d'équipe et la manière des Docteurs F.

de gérer leur personnel. Ils m'ont donné de plus en plus de responsabilités au fur et à mesure de l'évolution de mes compétences. Les difficultés se situaient au niveau des connaissances cliniques, mais en tant qu'assistante de direction, j'avais juste besoin de maîtriser un minimum de concepts par professionnalisme. Les chartes de postes étaient claires et distinctes : une assistante de direction n'est pas une assistante dentaire, et mon discours ne devait donc jamais « déraiser » sur le clinique. Il était envisagé de me déléguer à moyen terme la présentation d'un devis et la conclusion d'une entente financière, mais il était hors de question de l'avis des praticiens et du consultant (Rodolphe Cochet) de me déléguer tout ou partie de la présentation d'un plan de traitement, ce qui est du ressort exclusif du chirurgien-dentiste. Les satisfactions ont été nombreuses : une certaine liberté d'action et aisance relationnelle avec les patients, l'ambiance en général, l'infrastructure, les réunions mensuelles de développement, qui permettent de poser les problèmes d'organisation et surtout de mettre en place de nouveaux protocoles d'amélioration dans le cadre de la coordination du cabinet.

Qu'est ce qui vous a conduit à faire le choix plutôt rare d'une telle reconversion, en passant du statut d'assistante de direction ou Office Manager, à celui d'assistante dentaire exclusive ? Comment les praticiens ont-ils réagi ?

L'idée de devenir assistante dentaire me trottait déjà dans la tête depuis quelques temps mais je n'avais pas pris assez de recul pour prendre cette décision et surtout, je ne voulais pas quitter le cabinet. Si je devais me reconverter en Assistante Dentaire, ce serait exclusivement avec les Docteurs F. et personne d'autre. Lorsque l'occasion s'est présentée, j'en ai parlé à Mme F. Ma volonté était



Le point de vue du Docteur Stéphanie F.

Nous avons été très surpris de la demande de Delphine car elle n'en n'avait pas parlé. Elle était visiblement très désireuse de ce changement, elle y avait réfléchi, et nous avons besoin d'aide en clinique. Nous avons hésité essentiellement parce que nous avons « peur » qu'elle soit déçue ou qu'elle ait idéalisé le poste, ce qui ne semble pas être le cas du tout. De plus, cette décision ne permettait pas de retour en arrière, car il nous a fallu déléguer le recrutement d'une nouvelle assistante de Direction. Nous avons pensé qu'avec son énergie, sa curiosité, son sens relationnel avec les patients, elle pourrait devenir une bonne assistante clinique.



d'apprendre, d'accroître mes connaissances techniques et cliniques, de participer aux soins et d'évoluer avec eux dans leur exercice clinique.

Vous avez dû vous inscrire auprès d'un organisme de formation et redémarrer de nouvelles études ? Comment vous organisez-vous ? Que pensez-vous du contenu de la formation ? Quelles sont les matières les plus intéressantes ?

Redémarrer de nouvelles études ne m'a jamais fait peur. Nous avons fait en sorte que les cours puissent avoir lieu le jeudi, jour de fermeture du cabinet. De ce fait, l'activité n'est aucunement perturbée par l'absence d'une assistante. La formation a débuté en janvier 2007, je ne peux donc pas encore juger des matières les

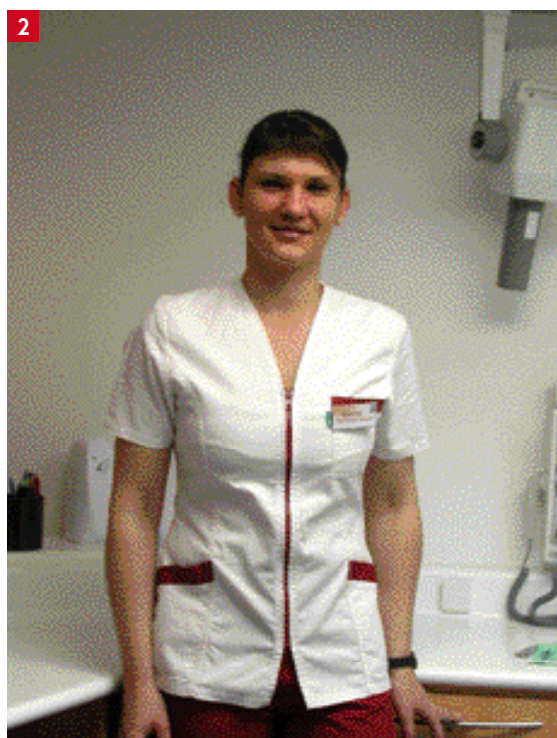


Fig. 1 :
Delphine
- Avant
Fig. 2 :
Delphine
- Après



DR

plus intéressantes mais pour l'instant, nous avons suivi les cours d'instrumentation et de radiographie qui me paraissent d'une importance capitale lorsque l'on ne connaît absolument pas le domaine dentaire.

Je pense également qu'en plus de la motivation de l'assistante en formation, l'intérêt et l'investissement du praticien sont très importants car la formation est une base théorique mais ensuite, il faut pouvoir mettre en pratique, et c'est là que doivent se révéler **les talents de Manager du chirurgien-dentiste !**

Comment avez-vous vécu vos premières expériences au fauteuil ? Qu'est-ce qui vous plaît le plus ? Quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées et les solutions envisagées ?

Mes premières expériences ont consisté dans la découverte d'un nouveau métier, d'une «nouvelle salle d'examen» et d'un nouveau fonctionnement au niveau du rythme de travail. Ce qui me plaît le plus est de travailler avec l'objectif constant d'aider le praticien et le patient, d'avoir des délais à respecter, d'observer et de comprendre ce que le praticien veut faire dans chaque situation. Les difficultés ont été d'apprendre le nom du matériel, les instruments, leur mode d'utilisation et l'endroit de leur rangement. La solution la plus bénéfique est la mise en place de protocoles très détaillés et adaptés à mes besoins, que nous écrivons, retravaillons, et rééditons, comme dans le cadre d'une **démarche Qualité**.

Lorsque vous observez votre nouvelle collègue administrative, Lydie P., Assistante de Direction récemment en exercice au sein du cabinet, ne regrettez-vous pas parfois votre décision ? Comment votre collègue, assistante dentaire du Docteur Eric F., a-t-elle réagi lorsque vous lui avez annoncé que vous souhaitiez devenir «assistante dentaire» : y a-t-elle vu de la concurrence ?

Un regret, non, car je découvre et j'apprends tous les jours mais j'avoue avoir parfois un manque de proximité ou de relationnel direct avec les patients. Coralie, ma collègue clinique, a été certes surprise mais a compris mes motivations. Elle n'y a vu aucune concurrence, étant donné que chaque praticien travaille en binôme, donc elle savait très bien que je ne voulais pas prendre sa place. De plus, nous nous entendons très bien et sommes complémentaires à certains niveaux.

Que diriez-vous à celles qui, d'orientation médico-sociale ou non, hésitent à devenir assistante dentaire, entendant dire que c'est un dur métier parfois peu valorisant, voire ingrat ?

Je pense que l'on ne doit pas hésiter lorsqu'un métier peut plaire, et personne n'a le droit de nous en décourager ! Il est vrai que le rythme est parfois très soutenu en fonction de l'organisation des rendez vous et de la gestion des urgences, qu'il faut réagir très vite et être actif aussi bien en stérilisation qu'en assistance au fauteuil. Ce métier peut être très valorisant, car après chaque acte, même si l'assistante n'a pas « soigné » directement le patient, elle a participé à la guérison ou à une amélioration de son état de santé. On peut en retirer une certaine fierté. C'est l'aspect « social » et « technique » du poste qui me plaît dans le métier d'assistante dentaire, et jamais je ne me serai tournée vers ce poste si on m'avait donné des objectifs commerciaux ou de productivité, aux antipodes complètes de ma vocation « tardive ». Je rajouterai que le praticien joue également un rôle capital dans la valeur donnée au poste de son assistante, et la manière qu'il a de nous présenter à ses patients. On en revient encore au rôle du praticien-Manager !

Quelles sont vos responsabilités actuelles ?

Actuellement, je m'occupe de la stérilisation, du développement des radiographies et je suis l'assistante au fauteuil à temps complet de Mme Stéphanie F., qui a un exercice omnipratique. Elle me forme sur ses techniques de travail. Je prépare le matériel des séquences opératoires, je l'assiste dans les soins et dans ses besoins. J'observe ses gestes et son comportement afin de pouvoir anticiper au maximum et participer pleinement au recouvrement de la santé bucco-dentaire de ses patients.

Quelles sont vos ambitions et objectifs de réalisation ?

Mon ambition est d'obtenir mon diplôme l'année prochaine après la validation de chacun des modules. Et, mes objectifs sont de devenir une assistante autonome, essentielle au bon déroulement d'une séquence opératoire, indispensable au cabinet, qui saura anticiper les besoins des praticiens au maximum, afin de pouvoir évoluer logiquement dans les disciplines complémentaires que sont la parodontie, la prophylaxie et l'implantologie. ◆

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