

## Comment et pourquoi travailler avec une assistante dentaire ?

### Positionnement du problème et perspectives

**Alors que la dentisterie connaît des bouleversements irréversibles, trop de confrères s'en tiennent à une gestion passéiste de leur cabinet. Notre formation initiale est d'ordre technique, et nous permet de proposer aux patients des soins de qualité. Cependant nous manquons trop souvent de vision prospective tant sur le plan financier que sur celui des Ressources Humaines.**

#### Cabinet dentaire = entreprise

C'est pourquoi nous devons adopter un comportement de chef d'entreprise et répondre avec efficacité aux nouveaux impératifs de notre profession. Aussi, tout chirurgien-dentiste doit, **comme toute entreprise**, se donner les moyens d'exercer sa profession dans des objectifs fixés en début d'exercice. Nous devons nous former aux bases de la gestion d'entreprise afin de prendre la bonne décision au bon moment : investissements et recrutements doivent être réalisés à l'issue d'une réflexion structurée. L'objectif est de modifier nos pratiques afin d'optimiser nos résultats. L'effort est minime au regard des effets concrets consécutifs à une professionnalisation de pratiques de gestion trop longtemps restées artisanales.

#### Toujours plus de contraintes et d'administratif

D'autre part, nous sommes confrontés à un autre phénomène qui ira en s'amplifiant dans les années à venir : Toujours plus de papiers à remplir, de normes de qualité, de contraintes administratives etc. Certes, la liste est accablante. Alors face à la marée de contraintes, il faut déléguer, automatiser et former. Depuis plusieurs années, les contraintes viennent s'ajouter les unes aux autres jusqu'à l'écoeurement : récupération des déchets d'amalgames, des coupants/tranchants, traçabilité des matériaux, biocompatibilité et contraintes croissantes des mutuel-

les. Ces formalités s'ajoutent à nos rapports avec le fisc, les organismes sociaux, à la comptabilité, à la rédaction des devis, aux normes de sécurité et d'asepsie des cabinets de plus en plus draconiennes, aux divers formulaires à remplir pour le personnel et aux contraintes sociales.

#### Perspectives de solutions

Face à la marée des contraintes, quel est le comportement le plus adapté ?

Tout d'abord, cessez d'être l'homme-orchestre. N'essayez plus de tout faire au détriment du temps passé au fauteuil qui constitue l'essence même de notre exercice professionnel. Et pour cela, deux règles essentielles sont à respecter.

D'abord, n'hésitez plus à **AUTOMATISER** : l'informatisation du cabinet permet d'optimiser la gestion de la comptabilité et la gestion des rendez-vous, des devis, du suivi des fiches labos... Une informatisation bien maîtrisée donnera une image de modernité aux patients. De plus, elle vous permettra d'aborder avec davantage de sérénité l'inéluctable télétransmission. Au niveau de l'automatisation des tâches, la stérilisation est une priorité trop souvent oubliée.

La seconde règle que je préconise va à l'encontre d'une opinion bien ancrée : il ne faut pas hésiter à **DELEGUER**. L'exercice moderne de la profession ne peut plus se concevoir sans une assistante et/ou une secrétaire médicale. Vous allez me dire : cela coûte

cher ! Je connais bien cet argument. Mais il est préférable d'envisager cette embauche comme un investissement. Il vous permettra d'augmenter le temps passé au fauteuil, qui varie entre 35% et 65% du temps de présence au cabinet. Vous serez ainsi soulagé d'une foultitude de tâches non cliniques – voire de travaux effectués à votre domicile.

Déléguer, c'est aussi externaliser certaines tâches : je pense à l'expert-comptable, mais aussi au conseil juridique, au laboratoire de prothèse voire au conseil en organisation.

Beaucoup trop de cabinets travaillent encore sans assistante. Le résultat en est un véritable travail de forçat pour le chirurgien-dentiste.

#### Pourquoi recruter ?

En plus de l'accroissement des contraintes citées ci-dessus, le praticien en solo doit accomplir de nombreuses autres tâches : Accueillir les patients, les soigner, veiller à l'hygiène du matériel, répondre au téléphone, tenir l'agenda, suivre le stock, se former... Les tâches, vous le savez comme moi, ne manquent pas au sein d'un cabinet dentaire. Tout dentiste opérant seul doit assurer simultanément toutes ces fonctions. Cela ne peut que générer un surcroît de stress et jouer sur la concentration du praticien. Ainsi, un exercice de qualité me semble impossible, au XXI<sup>e</sup> siècle, sans assistance et cela pour diverses raisons autres que celles que nous venons de citer :

#### La complexification des actes cliniques

La technique évolue régulièrement, impliquant des interventions plus complexes et demandant une grande vigilance. Une assistance au fauteuil apporte une aide considérable et minimise le stress. Ce renfort au cabinet permet au praticien de se concentrer sur l'essentiel : la réalisation des traitements en bouche.

#### Une présence physique au cabinet en l'absence du praticien

En effet, je ne connais pas un confrère ne désirant pas travailler moins. En l'absence du dentiste, le cabinet reste joignable : l'assistante prend les appels et gère les demandes de rendez-vous.

#### L'augmentation du niveau de services

L'image de marque du cabinet est accrue par la présence d'une assistante qui assure l'accueil et l'information des patients. De plus, le recrutement d'une assistante renseigne sur le développement de la structure et donc rassure sur la compétence du praticien.

#### Le facteur hygiénique

On ne peut obtenir un niveau élevé de pratique quand la chaîne de stérilisation est effectuée le soir. Un praticien qui ne peut marquer des pauses régulières pour pourvoir à cette opération a accumulé, en fin de journée, une fatigue telle que la stérilisation pratiquée ne peut être optimale. Par ailleurs, seul au cabinet, le confrère est en permanence dérangé par le téléphone. Outre le risque de distraction lié au stress et à la confusion induite par ces interruptions, cette manipulation répétée du téléphone est peu hygiénique.

#### La gestion du temps

Selon les études menées par le Groupe Edmond Binhas, les statistiques prouvent qu'un praticien travaillant seul passe 50 % de son temps hors du fauteuil. Ce pourcentage avoisine les 30 % maximum lorsqu'il est secondé par une assistante à laquelle incombent les tâches non cliniques. D'ailleurs, Kilpatrick avait déjà démontré en 1972 que, pour une même qualité de traitement, un acte exécuté avec l'aide d'une assistante formée entraînait un gain de temps de l'ordre de 20 à 30 %.

Si le recrutement d'une assistante présente tant d'avantages, pourquoi nombre de praticiens fonctionnent-ils sans ?

Le motif économique est l'argument le plus souvent avancé par les confrères œuvrant seuls. Toutefois, il s'agit d'un pseudo frein car le recours à une assistante, au moins à temps partiel, est envisageable. Les freins réels sont intra-psychiques : renoncer à une

partie de son pouvoir au sein du cabinet, accepter une tierce personne sur son territoire, le temps nécessaire à la formation, une mauvaise expérience passée...

#### A quoi sert une assistante dentaire ?

Aujourd'hui, beaucoup trop de praticiens, encore, considèrent l'assistante uniquement comme une aide technique. Ils ne voient en elle qu'une personne présente ici pour ouvrir la porte, répondre au téléphone, préparer les ciments, faire la stérilisation... En un mot, toute sorte de tâches cliniques que le praticien pourrait faire mais qui lui ferait perdre du temps dans sa journée de travail.

Encore acceptent-ils cette aide quand la situation économique est florissante. Mais à la moindre diminution du chiffre d'affaires, la situation pour eux ne devient plus acceptable. Souvent même, c'est l'expert comptable – avec son approche uniquement comptable – qui va recommander de réduire le temps de travail de l'assistante voire même de la licencier ! Il s'agit là de la pire des analyses qui puisse être faite. Car, dans ce cas, aussi bien le chirurgien-dentiste que l'expert-comptable ne voient en l'assistante qu'un outil. Et quand le chiffre d'affaires diminue, le chirurgien-dentiste se crispe un peu plus il va devenir un peu plus patron, c'est-à-dire un peu plus autoritaire, et l'assistante sera tendue. Ce qui est loin de créer un climat harmonieux au cabinet. Voilà posé schématiquement une partie des données du problème. L'ennui est qu'il devient également de plus en plus difficile d'exercer seul une dentisterie selon les dernières données acquises de la science.

Alors, allez vous me dire, comment faire ? Notre réponse est simple : il faut optimiser le savoir-faire de nos assistantes de façon à ce que l'investissement dans leur salaire (charges comprises) soit largement compensé par le chiffre d'affaires généré par leur présence.

Nous constatons, en visitant de nombreux cabinets chaque année, que trop souvent encore les capacités de l'assistante sont loin d'être optimisées. Leur rôle est trop souvent cantonné à des tâches exclusivement techniques. Il y a malheureusement encore trop de cabinets où le rôle de l'assistante est réduit à un rôle **d'ouvre-porte** et de **porte-canule**. Ce qui, avouons-le, n'est ni valorisant ni motivant.

Nous considérons au Groupe Edmond Binhas que le rôle de l'assistante va beaucoup plus loin que la mission technique décrite dans la définition du poste de travail. En effet, l'aspect relationnel qu'elle peut et doit développer va contribuer à la satisfaction du patient. Mais d'autres facteurs viennent encore com-

pliquer le problème. En effet, le cabinet dentaire est toujours un haut lieu de stress. Les causes de stress sont nombreuses. Et si une forte confiance n'existe pas entre le praticien et l'assistante, cela pourra bien sûr rendre très vite la situation invivable pour l'un comme pour l'autre. Pire encore, le patient le ressentira !

C'est pourquoi l'une des responsabilités majeures du praticien aujourd'hui est de créer un esprit d'équipe. Consciemment ou inconsciemment en effet, les assistantes ont aujourd'hui besoin de se réaliser, de s'épanouir, de faire quelque chose d'important qui les mobilise et les sort de la routine. Mais il y a une condition à cela. C'est que ce nouveau praticien sache s'entourer de personnes qui comprennent cette philosophie et qui n'ont pas l'état d'esprit : "je fais juste mon boulot et je rentre chez moi...". Parce que dans ces conditions, nous sommes d'accord avec ces praticiens qui décident de rester seul. Le vieil adage : "Mieux vaut être seul que mal accompagné" est alors tout à fait adapté.

#### Comment optimiser l'intégration de son assistante ?

Plusieurs étapes sont nécessaires à l'intégration harmonieuse d'une Assistante dentaire :

**Etape n°1** : définissez précisément le poste de la future assistante (avant même son recrutement) :

**Etape n°2** : recrutez

**Etape n°3** : formez

**Etape n°4** : déléguez

Une aide au cabinet permet au praticien de se concentrer sur l'essentiel : la réalisation des traitements en bouche.

#### Conclusion

Les praticiens qui voudront développer, demain, leur cabinet sont ceux qui ont compris qu'un travail en solo aboutit, à plus ou moins long terme, à un déclin inéluctable. Ce sont ceux qui ont compris que sans un travail d'équipe, notre profession devient un esclavage. Ce sont ceux qui ont compris qu'il est de leur responsabilité de recruter les bonnes personnes au bon poste, de créer un esprit d'équipe, de motiver leur personnel pour une plus grande efficacité et une plus grande satisfaction du patient et de faire en sorte que leur personnel s'épanouisse dans leur environnement professionnel. En un mot, il s'agit de ces praticiens qui ont compris que l'époque de l'homme-orchestre est terminée et qu'il faut véritablement devenir un vrai chef d'orchestre. Mais que pour cela, il faut connecter la tête avec le cœur. N'attendez plus !