



Rodolphe Cochet

RÉSULTATS DU SONDAGE

CLIMAT ET AMBIANCE DE TRAVAIL AU CABINET DENTAIRE

Vous avez été nombreux à participer à notre grand sondage sur le climat social et l'ambiance de travail au sein des cabinets dentaires.

Prenez connaissance de l'analyse de notre Expert, **Rodolphe Cochet**.

Des questions ciblées relatives à la **Qualité de Vie et des Conditions de Travail** (QVCT) vous avaient été posées, entre autres :

- Êtes-vous satisfait(e) de votre trajectoire et évolution dans le cabinet ?
- Vous sentez-vous intégré(e) dans le cabinet ?
- Considérez-vous que votre travail est suffisamment reconnu et considéré par la direction ?
- Êtes-vous fier/fière de travailler pour ce cabinet dentaire ?
- Comment jugez-vous la communication au sein du cabinet ?
- Êtes-vous épanoui(e) à votre poste de travail ?
- Disposez-vous de tous les outils nécessaires (matériel, formation) à la réalisation de vos tâches ?
- Depuis votre arrivée au cabinet, avez-vous eu accès à des formations ?
- Vos idées ou suggestions sont-elles sollicitées ou écoutées par la direction ?
- De manière générale, vous entendez-vous bien avec vos collègues ?
- Votre cabinet fait-il son maximum pour réduire votre niveau de stress et la pression ?
- Pensez-vous que vous et vos collègues êtes unis (cohésion d'équipe) ?
- Est-ce que votre employeur vous traite avec respect et bienveillance ?
- Vos horaires de travail et pauses-déjeuner sont-ils respectés ?
- Y a-t-il des moments de convivialité (repas d'équipe, anniversaires,...) au sein du cabinet ?



Rodolphe Cochet

INTÉGRATION ET SENTIMENT D'APPARTENANCE

Vous êtes **plus de 80% à vous sentir véritablement intégré(e)** à l'entité quasi-familiale représentée par votre cabinet dentaire ce qui est une excellente nouvelle et nous rassure sur l'intérêt que les équipes portent à la qualité des interrelations au sein du cabinet. En effet, il apparaît que ce n'est pas vraiment le mode de management des praticiens et des gérants qui facilitent cette intégration (c'est même plutôt l'inverse sur ce point par défaut de formation), mais les équipes déjà en place à qui on délègue en partie la formation des nouvelles recrues. Les patients également participent activement à la reconnaissance du personnel qualifié et donc à son intégration. La majorité des votant(e)s se sentent également fier(e)s d'appartenir à la filière des soins dentaires.

STATUT ET ÉVOLUTION DES PERSONNELS DENTAIRES

Malgré les limites d'évolution inhérentes au statut même d'assistant(e) dentaire de niveau 1 ou de secrétaire médico-dentaire, **vous êtes près de 80% à être relativement satisfait(e)s de votre trajectoire** au sein de votre cabinet et de manière globale durant votre carrière. En effet, nombre de personnels dentaires cliniques et administratifs parviennent à briguer des postes à responsabilités de référent(e)s, coordinateur(trice)s de soins ou d'office manager.





Rodolphe Cochet

COMMUNICATION INTERNE

Sur ce point, **de gros efforts doivent être déployés** par les équipes de direction des cabinets dentaires car la qualité de la communication est largement déficitaire. **Plus de 60% des équipes dentaires se plaignent d'un déficit de communication notamment avec l'équipe dirigeante.** La plupart des opérations de communication nécessaires au bon fonctionnement du cabinet et à l'épanouissement professionnel sont souvent absentes de la politique de management : briefing, réunion d'équipe, entretien professionnel, entretien annuel d'évaluation. Aussi, nombre d'employés apprécieraient grandement qu'on les sollicite un peu plus souvent pour partager leurs idées et leurs suggestions et participer plus activement au développement organisationnel du cabinet.

SENTIMENT D'ÉPANOUISSEMENT ET DE RECONNAISSANCE

Si plus de 60% des votant(e)s se considèrent relativement épanoui(e)s dans leurs fonctions polyvalentes ou spécialisées, un **manque flagrant de reconnaissance** se fait ressentir pour près de la moitié des participant(e)s. Le travail, du moins l'ampleur des tâches effectuées, semble ne pas être reconnu ni suffisamment considéré par la Direction. Lors des entretiens annuels d'évaluation notamment, certains employés demandent à leur praticien/direction s'ils réalisent vraiment l'étendue des tâches qui leur sont confiées durant une journée de travail, de la permanence physique/téléphonique, à la gestion de la stérilisation, au travail d'aide opératoire/aide-instrumentiste en passant par la gestion des stocks et des commandes, entre autres ! Aussi, 30% des équipes de support considèrent que le « management bienveillant » est absent du cabinet.



Rodolphe Cochet

MOYENS MATÉRIELS, PÉDAGOGIQUES ET HUMAINS

Sur ce sujet, les votes sont mitigés. **50% considèrent que les moyens matériels** (équipements), **pédagogiques** (formation continue) **et humains** (effectifs) sont **insuffisants** pour faciliter l'exercice des fonctions du personnel dentaire mais aussi pour les aider à progresser (développement professionnel). Depuis leur formation initiale, nombre d'assistant(e)s dentaire(s) se plaignent de n'avoir pas suffisamment les moyens de développer leurs compétences relationnelles (soft skills) ou techniques (hard skills) et donc de ne pas pouvoir accéder aux nombreuses formations cliniques et non cliniques de la filière dentaire. Il faut aussi reconnaître que le temps fait parfois défaut et qu'il est compliqué de suivre un parcours de formation ou un module pédagogique s'il n'a pas été planifié ni programmé bien à l'avance dans l'agenda !

AMBIANCE DE TRAVAIL ET ESPRIT D'ÉQUIPE

Seuls 10% des votant(e)s ne sont pas satisfaits de l'ambiance de travail qui règne au sein de leur cabinet dentaire. L'esprit d'équipe semble acquis dans la plupart des organisations et chacun considère pouvoir compter sur ses collègues en cas de difficulté organisationnelle. **Concernant la cohésion d'équipe, on observe quelques manquements à hauteur de 35%** ce qui n'est pas négligeable. En somme, si les relations horizontales entre collègues sont globalement bonnes, la cohérence des fiches de poste et la coordination entre les services (accueil, logistique, clinique....) doivent être améliorées.





Rodolphe Cochet

GESTION DU STRESS

Plus de 50% considèrent que la Direction ne prend pas suffisamment en compte la question du stress des équipes. On sait déjà que c'est un problème majeur et critique pour les chirurgiens-dentistes qui pâtissent pour nombre d'entre eux d'épuisement professionnel. Or, les personnels de support clinique et administratif, qu'il s'agisse des assistant(e)s dentaires et des secrétaires, subissent aussi le stress au quotidien notamment dans les équipes où le management est soit pathogène soit irrationnel. Dans tous les cas, il est certain que ce n'est pas le cœur de métier en soi ni l'acte de soin (quelle que soit sa complexité) qui portent généralement les équipes à pâtir d'un sentiment d'épuisement professionnel, mais l'organisation globale du cabinet et/ou le mode de management employé par l'équipe dirigeante. Sur ce point, **il est urgent de se préoccuper du développement des soft skills et des compétences non cliniques des équipes dentaires**, qu'il s'agisse d'un parcours de formation ou de manière plus ciblée et personnalisée, d'un parcours de coaching managérial.

HORAIRES DE TRAVAIL ET PAUSES

Pour près de 80% des équipes, **les horaires de travail sont globalement respectés** tout autant que les pauses-déjeuner. Il semble que les retards impactant le cabinet (qu'il s'agisse d'un motif interne ou externe) sont relativement bien gérés par les employés dont l'esprit d'équipe n'est pas qu'un mot d'ordre. La plupart d'entre eux s'épaulent et s'arrangent pour que chacun puisse exercer ses fonctions dans les meilleures conditions.



Rodolphe Cochet

MOTIVATION ET FIDÉLISATION

« Routine oblige », la motivation est en berne pour près de 40% des sondé(e)s. Si le sentiment de s'épanouir dans l'exercice de ses fonctions est l'apanage de la majorité des employés, le facteur motivation, celui qui conduit à créer une dynamique d'apprentissage permanent ou une démarche d'amélioration continue concourant à leur fidélisation est insuffisamment pris en compte par les Managers. En effet, **la rotation du personnel dans la filière des soins dentaires est un problème chronique qu'il faut endiguer**. Il ne manque parfois pas grand-chose pour recréer du lien ou remotiver/redynamiser ses équipes : avez-vous pensé à organiser des événements extraprofessionnels pour fédérer votre équipe ou accroître sa motivation ? Fêtez-vous les anniversaires ?

MASTER CLASS
AVEC RODOLPHE COCHET

2024
2025

Dental RC

"UNE FORMATION EXCLUSIVE EN MANAGEMENT ET ORGANISATION QUI RASSEMBLE ET FÉDÈRE TOUTE L'ÉQUIPE DU CABINET DENTAIRE"

CONSEIL ET FORMATION EN MANAGEMENT, ORGANISATION ET QVCT

☎ +33 (0)1 43 31 12 67

🌐 www.dental-rc.com

✉ rodolphe.cochet@dental-rc.com