

Recruter de une secrétaire de direction comment savoir ?

Rodolphe COCHET- Fondateur de Dental RC

La question du développement des services administratifs d'un cabinet dentaire n'est aucunement fonction des orientations cliniques du praticien, de l'infrastructure du cabinet, ni même de sa localisation (métropole ou milieu rural). Cette préoccupation n'est fonction que de la qualité souhaitable de l'étendue des services que l'on souhaite offrir à sa patientèle.

Lest néanmoins clair qu'un cabinet spécialisé en orthopédie dento-faciale ne se pose pas une telle question, et le recrutement d'une secrétaire de direction est même l'une des conditions préalables à l'exercice régulier d'un orthodontiste, parfois même avant celui d'une assistante dentaire.

La situation d'un omnipraticien est bien différente et plus complexe. On aurait tendance à penser que l'omnipraticien français débutant s'interroge en amont pour savoir s'il doit ou non recruter une assistante dentaire et s'il n'aurait pas le choix utopique d'exercer en solo, ce qui est, plus encore qu'une aberration clinique (*quid* de l'hygiène et de l'asepsie) une aber-

ration managériale et organisationnelle évidente (*quid* de la permanence téléphonique, du secrétariat, de l'accueil, de l'encaissement... la liste est longue). Mais très rapidement, et inexorablement, la question se pose pour tout cabinet dentaire, quels que soient sa taille humaine, son niveau de rentabilité, ses orientations cliniques, de recruter une secrétaire expérimentée, exclusivement dédiée à la réalisation des tâches administratives, non pas seulement dans le sens de leur simple exécution, mais plus encore afin de développer ces services, les aménager et les améliorer, et surtout pouvoir répondre toujours au plus près des exigences des patients. Si vous rencontrez des difficul-

tés à définir vos besoins, à déterminer et planifier vos objectifs de développement, il est à ce titre important de savoir déléguer une telle mission stratégique d'accompagnement managériale à un spécialiste de la Gestion des Ressources Humaines.

Quelles que soient vos orientations cliniques, voici les tâches précises que vous pouvez déléguer à une assistante de direction (option administration, gestion ou communication) ayant un profil de formation au moins équivalent à un BAC + 2 administratif.

Pour rappel, une assistante dentaire n'est pas une spécialiste de la gestion administrative : ni par formation, ni par vocation, ni même par ambition.

L'assistante de direction en cabinet dentaire

L'assistante de direction (Profil BTS secrétariat/assistantat de direction) peut prendre en charge la majorité des opérations administratives d'un cabinet dentaire soucieux d'optimiser ses modalités de gestion et de communication. De manière générale, un an environ après son embauche, vous pourrez déléguer à votre Assistante de Direction performante la définition, l'édition et la mise en application de protocoles et procédures de développement administratif et relationnel de votre cabinet.

- Accueil téléphonique et physique, relations externes du cabinet (fournisseurs, labos, organismes sécu et mutuelles...).
- Filtrage des appels téléphoniques à partir de consignes préétablies par le(s) praticien(s).
- Détermination et qualification des besoins de l'interlocuteur (rendez-vous de bilan, 1^{re} consultation, suivi de cas...).
- Pré-évaluation du niveau de l'urgence.
- Gestion rationnelle et professionnelle des agendas informatiques (Julie, Visident...).
- Un accompagnement pédagogique du praticien ou une formation interne assurée par le personnel clinique en place est nécessaire en amont de cette délégation. Comptez en principe quinze jours d'adaptation.
- Administration des dossiers patients (intégration, archivage, classement).
- Selon les cas, présentation et argumentation d'un devis dentaire jusqu'à la réalisation et la conclusion de l'entente financière. Un accompagnement pédagogique du praticien est incontournable. Il n'est pas envisageable de déléguer ce type de mission si l'assistante de direction n'a pas assisté à au moins une quinzaine de présentations de devis standard durant une période d'adaptation de 2 mois. Il est formellement déconseillé de déléguer la présentation de tout ou partie du plan de traitement ou des solutions thérapeutiques.
- Édition des devis et facturation, encaissement.
- Vérification des impayés, relance des paiements, gestion des contentieux (option de formation initiale « Gestion » souhaitable pour l'assistante de direction).

L'assistante de gestion

Intégrant les compétences d'une assistante de direction, les « plus » de l'assistante de gestion (Profil BTS gestion PME-PMI), du moins en termes de formation initiale et de connaissances théoriques approfondies, concernent aussi bien l'organisation (selon le profil de compétences intellectuelles de l'assistante de gestion, vous n'aurez plus besoin de faire appel à des prestataires externes en organisation !), la comptabilité, la gestion du personnel, la finance et la fiscalité. Une expérience préalable et concluante d'au moins deux ans en tant qu'assistante de gestion au sein d'une PME est souhaitable.

- Mises à jour des dossiers du personnel (suivi des absences, des demandes de congés, législation du travail, aide à l'établissement des fiches de paie...).
- Gestion de la trésorerie.
- Pré-comptabilité.
- Gestion des commandes de fournitures. Veille sur les prix.
- Supervision des opérations d'approvisionnement et de livraison.
- Gestion des relations avec les banques, services fiscaux, organismes sociaux.
- Veille informationnelle (droit social, mise à jour de la CCN, fiscalité...).

L'assistante de communication

Intégrant également les compétences d'une assistante de direction, l'assistante de communication (cabinets ODF, cabinets de groupe spécialisés, praticien-conférencier ou formateur) est une professionnelle des relations publiques, mais aussi de l'édition de supports de communication interne ou externe (compétences techniques complémentaires nécessaires). Une assistante de communication ne peut être en principe envisagée en lieu et place d'une secrétaire. De la même manière que pour une assistante dentaire, la polyvalence n'est pas de mise. Si la part de responsabilités de secrétariat standard est supérieure à 50 % des missions imparties, la stabilité du poste ne sera pas supérieure à 1 ou 2 ans.

- Création d'un "study-club" ou groupe d'étude.
- Création, développement et fidélisation d'un réseau de correspondants de Santé.
- Supervision de la conception des supports de communication interne et externe.
- Conception des présentations (conférences, formations et communications du (des) praticien(s) sous PowerPoint).
- Présentation standardisée de l'équipe, de l'infrastructure et des services cliniques et administratifs du cabinet (rendez-vous de 1^{re} consultation).
- Finalisation du parcours clinique (édition et remise d'un book sur support CD/DVD retraçant l'évolution du traitement – ODF plus particulièrement).

Montant de l'investissement

Notez qu'il est au demeurant préférable d'envisager concrètement la création de ce deuxième poste exclusivement administratif à partir d'un chiffre d'affaires moyen de 180000 euros minimum. Le salaire minimum d'une assistante de direction (expérience minimale deux à 5 ans) est en moyenne de 1 800 euros bruts mensuels en région parisienne, de 1 500 en province. Il peut atteindre dans certains cas, en fonction de l'expérience et de la maîtrise de langues étrangères 2 000 à 2 200 euros bruts mensuels.