

L'Assistante de Direction Dentaire Des services d'administration et de communication d'excellence

A chaque cabinet son assistante de développement administratif

L'évaluation des besoins en ressources humaines des cabinets dentaires révèle régulièrement la nécessité de création d'un poste de secrétaire de direction (praticien exerçant en solo), d'assistante de direction (cabinet de groupe), d'assistante de gestion, ou bien encore d'assistante de communication (interne/externe) pour certains cabinets ODF, cabinets de groupe spécialisés, ou praticiens conférenciers/formateurs.

Encore faut-il savoir en quoi consistent ces postes, qui pour nombre de praticiens encore, restent relativement méconnus.

La secrétaire/assistante de direction dentaire

En fonction des besoins managériaux identifiés au sein des cabinets, l'assistante ou la secrétaire de direction dentaire a les compétences de bases requises pour :

- ◆ Gérer et traiter les contacts du cabinet : gestion du planning, déplacements, filtrage, transmission en interne et externe des décisions et informations pertinentes

- ◆ Accueillir, informer et orienter les patients, fournisseurs ou représentants
- ◆ Préparer la rédaction des courriers et comptes-rendus du(des) praticien(s)
- ◆ Saisir, mettre en forme, éditer des documents (plans de traitement, devis, courriers, rapports, publications, supports de présentation)
- ◆ Mettre à jour les fichiers de données des patients
- ◆ Rassembler les informations et les documents nécessaires à la constitution de dossiers
- ◆ Classer, archiver, scanner les documents

D'une manière générale, aucune formation théorique préalable n'est nécessaire, sinon dans le cadre d'un accompagnement pédagogique rationalisé et contrôlé de l'ensemble des acteurs du cabinet. Elle doit en effet connaître par formation et expérience les techniques standard du secrétariat, savoir hiérarchiser l'importance des courriers et des appels téléphoniques, mettre en place en toute autonomie et gérer un système de classement, connaître l'environnement bureaucratique et maîtriser la mise en œuvre de logiciels courants (traitement de

texte, tableur), appliquer à la lettre les procédures d'usages et les protocoles administratifs, gérer la confidentialité des informations et des données, et, selon les cas, pratiquer une seconde langue (cabinets dentaires frontaliers : Rhône-Alpes, Alsace, Lorraine, Aquitaine, Midi-Pyrénées).

D'un point de vue intellectuel, si l'assistante/secrétaire de direction est diplômée d'un BAC + 2 administratif, elle est aussi censée avoir des connaissances indispensables au bon fonctionnement d'une entité de prestations de services, comme celle d'un cabinet dentaire, en : économie générale, économie d'entreprise, droit, organisation.

L'assistante de gestion dentaire

Si l'assistante de gestion a d'une manière générale les mêmes responsabilités qu'une assistante de direction, elle a des connaissances complémentaires en gestion, comptabilité et fiscalité.

Dans une petite entité comme celle d'un cabinet dentaire, les tâches de production occupent une grande partie du temps et de l'énergie du praticien et des assistantes dentaires. Dans ce contexte, l'assistante de gestion (de formation PME/PMI) est une collaboratrice de premier plan. Polyvalente d'un point de vue administratif, elle doit être en mesure de prendre en charge une multitude de tâches aussi différentes que l'organisation, la communication, la comptabilité, la gestion du personnel, la finance et la fiscalité. Elle veille à la bonne circulation de l'information à l'intérieur comme à l'extérieur du cabinet dentaire : gestion du courrier, des communications téléphoniques, de la documentation, des fichiers patients, des actions de motivation et de fidélisation de la patientèle.

Sous le contrôle du praticien en chef, elle organise le rythme d'activité du cabinet (gestion du temps, réunions, séminaires). Elle assure aussi la gestion administrative du personnel (mise à jour des dossiers personnels, suivi des absences et des

congrés, législation du travail).

Elle assure également le suivi des relations avec les fournisseurs, les banques, les services fiscaux et les organismes sociaux, gère les opérations courantes liées à

la trésorerie du cabinet et supervise la gestion des stocks et des fournitures (recherche des meilleurs prix, approvisionnement, livraison).

L'assistante de communication dentaire

L'assistante de communication est avant tout une assistante de direction, mais est en plus spécialisée dans le développement des opérations de communication interne et externe d'une entreprise.

Elle peut donc avoir au sein d'un cabinet dentaire des responsabilités identiques à celles d'une assistante de direction « administrative » (pas plus de 60% du poste), mais pourra non seulement organiser les opérations de communication interne du cabinet (briefing, débriefing, réunion mensuelle, entretiens d'évaluation annuels...) mais encore gérer et promouvoir les opérations de communication et les relations publiques du praticien (40% du poste), dans le cadre de ses manifestations publiques (colloques, formations, congrès, cocktails dînatoires, study-club, amicales dentaires...).

Un chirurgien-dentiste est avant tout un praticien, certainement pas un directeur commercial



● Les bénéfices de l'assistante de communication

- ◆ Recueillir, mettre à jour et préparer les informations destinées aux supports de communication internes et externes
- ◆ Élaborer et mettre en forme les supports de communication (plaquettes, informations électroniques, journal interne...)
- ◆ Gérer, diffuser et archiver les informations du cabinet (papier, électronique...)
- ◆ Préparer une revue de presse (revues dentaires spécialisées, colloques, sites internet...) en analysant et sélectionnant les documents pouvant intéresser la vie du cabinet dentaire, et éventuellement en faire une synthèse
- ◆ Établir un cahier des charges des opérations de communication
- ◆ Établir des estimations de coûts des opérations de communication
- ◆ Assurer l'organisation matérielle et logistique des manifestations institutionnelles et scientifiques
- ◆ Répondre aux demandes d'information émanant des institutions, confrères, correspondants divers
- ◆ Développer et fidéliser le réseau des « stagiaires » et correspondants du praticien

● La plus-value de l'assistante de communication ODF

Au sein d'un cabinet dentaire spécialisé en orthopédie dento-faciale, l'assistante de communication représentera un gain notable en gérant :

- ◆ Le transfert des photos et des radios sur le dossier informatisé des patients
- ◆ Le scanning des radiographies provenant de l'extérieur
- ◆ La préparation des études des nouveaux cas : tracé céphalométrique sur logiciel dédié
- ◆ L'organisation du rendez-vous de présentation du diagnostic et du plan de traitement au patient et à ses parents (montage photo sur PowerPoint – réalisation d'un dossier à remettre au patient)
- ◆ La préparation des rendez-vous de bilan avec transfert des nouvelles photos sur le dossier PowerPoint
- ◆ La Préparation des fiches de motivation à remettre au patient en fonction de la phase de traitement et des appareils utilisés

◆ La maquette des principaux courriers et documents utilisés dans le cabinet

◆ La préparation des fiches de procédures sur l'ensemble des actes réalisés au sein du cabinet (clinique – labo – administratif)

◆ La préparation de scénarios (images + films) à diffuser éventuellement sur un écran plasma installé dans la salle d'attente (exemples : l'hygiène ? - qu'est-ce que l'orthodontie ? - la vie du cabinet ...)

◆ La préparation du rendez-vous de fin de traitement avec gravure sur un CD-ROM d'une synthèse du traitement et des résultats obtenus

Les dangers de la dérive « commerciale »

Le rôle d'une assistante de direction dentaire, assistante de gestion ou de communication réside prioritairement dans la gestion administrative et relationnelle des patients, de sorte que le praticien et l'assistante dentaire puissent se consacrer pleinement et exclusivement à leur exercice clinique.

Cette rationalisation de la gestion des ressources humaines d'un cabinet dentaire, plébiscitée par les patients eux-mêmes, et en premier lieu, les assistantes dentaires bien informées, est l'une des étapes logiques et majeures du développement managérial et clinique des cabinets dentaires de groupe et cabinets « spécialisés », une étape somme toute délicate qui doit être anticipée, réfléchie et faire l'objet d'une concertation avec l'équipe.

En ce sens, il est vivement conseillé de respecter deux principes managériaux fondamentaux.

IMPÉRATIFS MANAGÉRIAUX

◆ L'assistante de direction ne doit avoir aucune responsabilité d'ordre commercial, et ne doit être indexée ni sur le CA ni sur la progression du CA. Idem pour l'assistante dentaire.

◆ Il ne doit exister aucune relation de hiérarchie entre l'assistante dentaire et l'assistante de direction. Les modalités de rémunération doivent être équitables, relativement aux compétences respectives, au marché du travail, ainsi qu'à la politique salariale du cabinet.

Indexer une assistante administrative sur la progression du CA, voire sur le CA global, n'est pas compatible avec les principes de management censés régir la relation du praticien à son patient qui, ne saurait être assimilé à un « client ». Un chirurgien-dentiste est avant tout un praticien, certainement pas un directeur "commercial". Il ne saurait non plus apprendre à le devenir, au risque de pervertir sa relation thérapeutique au patient et les fondements de sa collaboration avec son assistante. Une "commercialisation" à outrance des relations interpersonnelles et inter-professionnelles risque de conduire à des conflits d'intérêts, de responsabilités et de pouvoir qui peuvent porter préjudice à l'image et la notoriété du cabinet.

Rachel, assistante administrative du Docteur Grenier, résume les fonctions "sociales" de son poste : *"Certains m'appellent la secrétaire, d'autres de manière plus humoristique l'assistante sociale ou la psy et valorisent le côté humain de mon poste. Certains oublient la salle d'attente et viennent discuter dans mon bureau d'où nous attendons le Docteur. Je suis très attachée à "nos" patients que je connais individuellement".*



Rachel, Assistante de Direction Dentaire du Docteur Eric Grenier, RODEZ (12)

Management

CABINET

CONSEILS PRATIQUES

Marché du travail :

Dans le cadre de la création d'un poste administratif au sein d'un cabinet dentaire, nous recherchons généralement des titulaires d'un BTS. Le BTS assistante de direction ou assistante de gestion PME-PMI sont les diplômes les plus souvent demandés. Ces BTS se préparent en deux ans après le bac, dans des établissements publics ou privés. Pour autant, de nombreuses étudiantes de niveau bac + 3/4 postulent aussi régulièrement à des emplois d'assistantat de direction dentaire, si l'offre provient d'un médiateur professionnel lui assurant un accompagnement pédagogique et managérial stratégique au sein d'un cabinet prônant des services généraux d'excellence, également à la pointe de la technologie informatique

et de la technique médicale. Les maîtrises en langues, droit, sciences économiques, AES (administration économique & sociale) sont aussi appréciées en termes de compétences intellectuelles, relationnelles et comportementales.

Rémunération :

Le salaire mensuel d'une assistante administrative (direction, gestion) varie de 1450 euros à 1800 euros bruts à l'embauche. Selon l'expérience et la formation (en particulier communication/ Mkg), ou si la candidate maîtrise une ou plusieurs langues étrangères, le salaire à l'embauche peut atteindre 2200 euros bruts. Le gain de productivité pour le cabinet peut varier quant à lui de 30 à 50% selon les cabinets entre le 6e et le 15e mois d'embauche. S'agissant de la création d'un poste d'assistante de communication, le salaire de base est de 1800 euros bruts mensuels minimums. Dans le cadre du développement et de la promotion des opérations de communication externe, le gain de productivité pour le praticien en cours de développement en implantologie et/ou parodontologie (création et le développement d'un réseau de correspondants), ou le praticien-conférencier/ formateur (recrutement de stagiaires...) varie en moyenne de 30 à 80%.

Démarches :

Alors que les praticiens n'ont aucun besoin d'avoir recours à des prestataires spécialisés dans le cadre de la recherche d'une assistante dentaire (sinon pour les entretiens individuels, l'édition

des rapports de compétences comportementales et l'identification des leviers de motivation et de performances), il est préférable d'avoir recours à un professionnel de la médiation, s'agissant de la diffusion stratégique des emplois à pourvoir sur les supports d'offres généralistes de couverture nationale (la diffusion d'une offre d'assistante de direction ou de secrétaire sur un support « spécialisé » ne donne bien entendu aucun résultat, puisque l'assistante de direction par principe « généraliste » ne les consulte pas), de la présentation méthodique et rationnelle du poste (présentation collective ou individuelle du poste, selon les cas), de la négociation des conditions de travail (horaires, rémunération, évolution, formation) et de l'intégration en cabinet pour deux raisons principales et essentielles : la médiation managériale est une garantie de sérieux et de qualité pour les assistantes de direction de haut niveau, qui privilégient systématiquement les offres diffusées par ces médiateurs professionnels. Une assistante de direction ou de communication ne répondra jamais directement à un cabinet médical, sauf cas de marché local du travail « sinistré ».

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