



La grande enquête QVT menée par le baromètre social de la filière dentaire Dental Survey (sous l'égide de Dentalemploi) a récolté les votes de plus de 1 134 répondants. Les résultats du sondage ont été présentés en avant-première lors de la 47<sup>e</sup> édition des Entretiens de Garancière dans le cadre de la séance intitulée « Améliorer la qualité de vie au travail des assistant(e)s et secrétaires dentaires ».

## Management & organisation

Selon 53 % des assistantes dentaires interrogées, les chirurgiens-dentistes ne bénéficient pas des compétences managériales et organisationnelles requises. Le mode de management est globalement orienté vers la bienveillance et la collaboration pour plus de 65 % des répondants – 40 % déclarent cependant manquer de marques de reconnaissance. Dans plus de 75 % des cas, la fiche de poste est soit inexistante soit non mise à jour, ce qui représente un déficit notable en termes de gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC).

## Climat social

Le respect et l'écoute sont l'apanage des dentistes-managers à plus de 65 % et la confiance de l'employé envers son employeur approche les 60 %. Pour les 40 % restants, ce déficit de confiance n'est que la marque d'un mode de management directif et autoritaire, qui est selon moi révolu. Le management 3.0 invite les praticiens à solliciter davantage les employés pour toute décision engageant l'avenir et la sécurité de leur emploi. Les relations entre collègues sont bonnes à plus de 88 % ce qui est plutôt rassurant quand on sait qu'une mauvaise ambiance de travail (seuls 20 % des sondés ressentent une ambiance nuisible) a un impact direct sur la gestion de la relation aux patients. 20 % des assistantes ne se sentent ni écoutées ni respectées par les patients.

## Ressources humaines et moyens généraux

S'agissant des moyens matériels, à peine plus de 21 % des répondants considèrent que leur cabinet ne dispose pas des équipements nécessaires à la bonne marche du cabinet. Le déficit de personnel est ressenti quant à lui à plus de 43 % ce qui va logiquement de pair avec la charge de travail dont plus de 48 % d'assistantes sont clairement insatisfaites. En revanche, plus de 95 % des assistantes dentaires s'enorgueillissent d'une relative autonomie qui les honore. A contrario, le temps dédié par le praticien à la réalisation d'une tâche est insuffisant pour une assistante sur deux.

## Santé, sécurité, droits et obligations

Plus de 45 % des assistantes déclarent ne pas disposer d'un règlement intérieur : notez qu'il n'est désormais obligatoire que

## ASSISTANTES DENTAIRES

### Ce que pensent les assistant(e)s de leur qualité de vie au travail

pour les entreprises de plus de cinquante employés. En termes d'ergonomie et de confort de travail, les aménagements du cabinet semblent adaptés pour plus de 72 % des répondants. Le bien-être semble être au cœur des préoccupations des employeurs de la filière dentaire à près de 60 % : sur ce point, on ne peut pas négliger les 40 % éventuellement en souffrance.

## Gestion RH et communication

Un phénomène inquiétant touche l'accès des assistantes dentaires au développement professionnel continu : plus de 57 % d'entre elles regrettent de n'avoir accès à aucune formation qui leur permettrait de progresser ou d'améliorer leur niveau de compétences techniques (hard skills) ou relationnelles (soft skills). L'accès à la formation est un sujet majeur qui doit être traité dans le cadre des réunions d'équipe : pour 63 % d'entre elles, aucune réunion d'équipe n'est jamais organisée alors qu'elles constituent l'un des meilleurs leviers de développement organisationnel et de cohésion d'équipe ! Pire, plus de 71 % des votants ne bénéficient d'aucun entretien annuel d'évaluation et l'entretien professionnel obligatoire (tous les deux ans) n'est assuré que pour 28 % d'entre elles.

## Salaire et équilibre de vie

Les horaires de travail conviennent à près de 70 % des assistantes et leur permettent donc un meilleur équilibre de vie pro / perso. De la même manière, les ordres de départ en congés sont compatibles avec leur organisation personnelle : 30 % d'entre elles n'en sont cependant pas satisfaites. Quant au niveau de rémunération, le mécontentement atteint 67 % des employés interrogés. La dernière question clôturant l'enquête portait sur les ambitions personnelles et professionnelles des assistantes dentaires : 36 % n'envisagent pas de rester en poste dans leur cabinet actuel. ●