



Rodolphe COCHET
Fondateur de Dental RC
Coaching en organisation
des cabinets dentaires

APPROCHE SCIENTIFIQUE DU RECRUTEMENT AU CABINET DENTAIRE

Les chirurgiens-dentistes cherchent constamment à améliorer leur efficacité opérationnelle. Une nouvelle approche de gestion des ressources humaines se démarque nettement dans le contexte actuel de rotation du personnel dentaire : le recrutement prédictif. Cette méthodologie vise à optimiser les processus de traitement des candidatures en utilisant des données et des techniques analytiques afin d'éliminer notamment tout biais cognitif, soit la prédominance de déviations psychologiques et émotionnelles de la pensée rationnelle (croyances, préjugés).

L'IMPORTANCE CAPITALE DE LA « MARQUE EMPLOYEUR »

Certains recruteurs de la filière des soins dentaires pâtissent d'une réputation négative ou peu attrayante auprès des candidats potentiels à un emploi au sein de leur cabinet. Cette situation peut avoir plusieurs causes et se traduit par divers symptômes.

- ❶ **Faible attractivité pour les candidats** : la dégradation de ce que l'on appelle dans le jargon des RH (Ressources Humaines) la « Marque Employeur⁽¹⁾ » se traduit par un manque d'attrait pour les candidats potentiels. Les cabinets dentaires avec une marque employeur dégradée auront du mal à attirer des candidats qualifiés et même stagiaires pour les postes ouverts.

- 2 **Taux élevé de turnover** : une marque employeur diminuée peut conduire à un taux élevé de turnover. Les assistantes dentaires, secrétaires médicales et collaborateurs sont moins enclins à rester dans une entreprise dont la réputation est ternie, ce qui entraîne une instabilité au sein de l'équipe et des coûts supplémentaires liés au recrutement et à la formation de nouveaux employés, sans compter l'impact délétère de cette rotation auprès des patients.
- 3 **Mauvaise réputation en ligne** : celle-ci se manifeste notamment via les avis Google (et certains commentaires sur les RS) qui peuvent dissuader les candidats à un emploi de postuler au sein du cabinet dentaire hôte. Il est donc conseillé de ne pas abuser d'une représentation de son cabinet et de son équipe sur les réseaux sociaux, quels qu'ils soient, afin d'avoir la main sur sa réputation digitale. Lorsque la réputation « employeur » est altérée, il est très difficile de s'en défaire.
- 4 **Difficulté de rétention des talents** : Les cabinets dentaires impactés ont donc souvent du mal à retenir les talents, ce qui peut s'avérer nuisible du point de vue de la démarche Qualité (protocoles) initiée par les praticiens.
- 5 **Problèmes de communication interne** : un déficit de communication interne est souvent l'une des principales causes de l'affaiblissement des pratiques managériales qui conduisent inévitablement à un processus biaisé de formation et de suivi pédagogique des nouvelles recrues.
- 6 **Impact sur la notoriété du cabinet et du praticien** : une mauvaise marque employeur a également un impact négatif sur l'environnement du cabinet, notamment auprès des fournisseurs et des correspondants de santé.
- 7 **Réduction de la qualité des candidatures** : c'est ensuite un cercle vicieux qui conduit les managers et recruteurs à recevoir de moins en moins de candidatures de qualité quels que soient les sites Emploi sur lesquels ils publient leurs offres d'emploi. On ne répétera jamais assez qu'une campagne de recrutement ne se réalise pas sur Facebook, mais sur les jobboards référencés par les moteurs de recherche : www.dentalemploi.com, <https://fr.indeed.com>...

RECRUTEMENT PRÉDICTIF, L'ART DE PRÉVOIR LES PERFORMANCES

Le recrutement prédictif est une approche basée sur l'utilisation de données et d'outils analytiques pour prédire le potentiel de réussite des candidats à un emploi. Cette méthode s'appuie sur des modèles statistiques (validés scientifiquement) et des algorithmes pour évaluer les compétences (notamment les soft skills) et les caractéristiques psycho-professionnelles des postulants.

1. ANALYSE PRÉDICTIVE ET MANAGEMENT ADAPTATIF

À l'aide de techniques analytiques avancées, les chirurgiens-dentistes et gérants de cabinets dentaires peuvent désormais identifier les candidats qui ont le plus de chances de réussir mais aussi de s'épanouir dans un poste donné. Ces analyses peuvent inclure des tests psychométriques, des simulations de travail et des entretiens structurés. C'est en combinant toutes ces méthodes de présélection et de sélection que l'on obtient les meilleures chances de recrutement mais aussi de management : à quoi sert de bien recruter si vous anéantissez toutes vos chances de succès avec un management inadéquat et en total décalage avec le profil et les besoins de vos recrues ? Certains praticiens considèrent parfois à tort que la réussite à un poste se joue essentiellement dans le recrutement. Or, la montée en compétences des équipes dentaires et leur fidélisation dépend en grande partie du mode de management des praticiens et gérants.

2. PRISE DE DÉCISION OBJECTIVÉE

Le recrutement prédictif vise à réduire les biais humains et cognitifs dans le processus de sélection en se basant sur des données objectives. Il existe près de 250 biais cognitifs qui influencent nos décisions au quotidien et nous trompent : biais sensori-moteurs (illusions liées aux sens et à la motricité), biais attentionnels, biais mnésiques, biais de jugement, biais de raisonnement (paradoxes), biais liés à la personnalité (en rapport avec la culture, la langue, l'influence sociale...), biais lié à la surestimation de soi (effet Dunning-Kruger)...En prévoyant avec plus de précision les performances futures des candidats, les cabinets dentaires réduiront le taux de rotation du personnel et amélioreront la rétention des employés.

CONCLUSION

Le management « scientifique » et le recrutement prédictif représentent des approches révolutionnaires dans la gestion des ressources humaines. En utilisant ces méthodologies de pointe, les cabinets dentaires améliorent leur efficacité opérationnelle, réduisent les coûts liés au turnover endémique de la filière et maintiennent un avantage concurrentiel sur le marché de l'emploi dentaire. Il devient urgent de professionnaliser la fonction -management- dans les cabinets dentaires et de former les praticiens et les équipes de direction à mieux piloter leur exercice professionnel notamment en gestion humaine, organisation et communication.

⁽¹⁾ La "marque employeur" (ou "employer branding" en anglais) se réfère à l'image et à la réputation qu'une entreprise projette en tant qu'employeur. C'est l'ensemble des perceptions, des attitudes et des opinions que les employés actuels, les candidats potentiels, les anciens employés et d'autres parties prenantes ont à l'égard de l'entreprise en tant que lieu de travail. La marque employeur vise à influencer positivement ces perceptions pour attirer, recruter et fidéliser les talents.