

## ÉQUIPE ET ESPACE

André LANET, architecte - edical@aol.com

Stéphanie FRISON, consultante, Groupe Edmond Binhas



# À la recherche de l'équilibre

Nombreuses sont les interrogations des praticiens lorsqu'il est question de recruter : quel profil, secrétaire ou assistante ? Diplômée ou à former ? Combien cela va-t-il coûter ? Comment procéder ? etc. L'énergie dépensée, le stress généré et les risques encourus sont autant de freins à un recrutement. Et pourtant, l'évolution inexorable de la profession impose un exercice en équipe. C'est bien ce qu'a compris Laurence Toneguzzi qui n'a pas attendu de se retrouver dos au mur. En effet, quelques aptitudes, du bon sens, des règles de travail claires, une bonne connaissance des différentes fonctions de l'assistante et de la secrétaire et, surtout, de la patience lui ont permis de trouver les bonnes personnes avec qui elle forme aujourd'hui une équipe performante.

elle faisait avant. Au fil des années, les tâches de Brigitte Biller se sont étendues, notamment une fois sa qualification d'assistante dentaire obtenue. Jusqu'au jour où la charge de travail est devenue trop lourde : plus de secrétariat, plus de relationnel avec les patients, plus de stérilisation, plus de traçabilité, plus de travail au fauteuil, etc. Cela a inéluctablement conduit à des tensions et des frictions au sein du binôme. C'est dans ce contexte devenu difficile que Laurence Toneguzzi a décidé de se donner les moyens d'assurer son développement en recrutant. Après l'analyse de ses besoins, le feu vert de la gestion et la concertation avec son assistante en poste, elle a privilégié un profil de secrétaire. Pour ce recrutement, elle a fait appel à l'agence locale de l'ANPE où elle a eu une interlocutrice très professionnelle. Cette personne a su jouer pleinement son rôle d'intermédiaire et de filtre. Après s'être entretenue avec 3 candidates potentielles, elle a arrêté son choix sur une personne n'ayant aucune expérience dans le médical mais avec vraisemblablement un réel potentiel, Catherine Dietsch. Cette dernière a pu bénéficier, avant son embauche définitive en CDI, d'un contrat AFPE (aide à

Après avoir travaillé pendant une année seule dans un cabinet qu'elle avait racheté à Neuf-Brisach (68), Laurence Toneguzzi a restructuré complètement son exercice pour accueillir une assistante, Brigitte Biller. Elle l'a embauchée immédiatement à temps plein. Les bénéfices du travail avec assistante ne se sont pas fait attendre et la praticienne de se demander comment

Dr Laurence  
Toneguzzi.  
Brigitte Biller,  
assistante  
dentaire  
qualifiée.  
Catherine  
Dietsch,  
secrétaire  
en cours de  
qualification  
d'assistante  
dentaire.



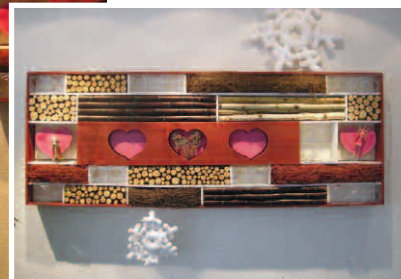


Tableau original qui ne manque pas d'attirer l'œil du patient lors des séances de soins.

Salle de soins spacieuse et colorée pour le plus grand confort des patients.

la formation pour l'emploi). Il s'agit d'un contrat de 2 mois pendant lesquels la candidate est en poste, ce qui lui permet d'apprécier le travail demandé, en conservant son statut de demandeur d'emploi et en percevant ses droits, moyennant une petite rémunération mais pas de charge pour le cabinet. Laurence Toneguzzi nous a confié qu'elle avait fortement apprécié cette formule qui lui offrait un certain confort et une souplesse sur la possibilité d'interrompre ce contrat sans lourdeur administrative. Ce fut un bon tremplin pour les deux parties avant la signature du contrat définitif.

### Une intégration réussie

L'accent a été mis au départ sur la formation de cette nouvelle secrétaire pour lui inculquer la culture dentaire et pour la former dans ses fonctions d'accueil et de secrétariat. Brigitte Biller, l'assistante en poste, a joué pleinement son rôle de tutrice et a pris soin de passer le relais. Par ailleurs,

Catherine Dietsch a pu bénéficier du travail préalablement réalisé par l'équipe concernant la mise en place d'un manuel du cabinet. Ce dernier organise, sous forme de rubriques, toutes les procédures et tous les protocoles de fonctionnement du cabinet. C'est un travail minutieux et sans fin mais qui s'est révélé pertinent et fructueux avec l'arrivée d'un nouveau membre dans l'équipe. Laurence Toneguzzi nous fait très justement remarquer que bien que la méthode d'apprentissage soit différente entre ce qu'elle a vécu avec son assistante en rédigeant ce manuel et l'utilisation qu'en fait aujourd'hui la secrétaire, le résultat, lui, est le même.

Enfin, la personnalité de Catherine Dietsch, très dynamique et entreprenante, a permis d'effacer relativement rapidement la notion d'« ancienne » et de « nouvelle ». Elle s'est d'ailleurs vu rapidement confier la responsabilité de l'animation et de la décoration du cabinet. Son esprit d'initiative est également fort apprécié. Les patients, quant à eux, lui ont

Zone accueil/  
secrétariat  
récemment  
« relookée ».

Salon d'attente  
animé  
régulièrement  
au gré du  
calendrier pour  
le plus grand  
plaisir « des  
petits et des  
grands »  
patients.





Stérilisation centrale en point de mire avec bureau et salle de soins attenante.



réserve un bon accueil en s'assurant toutefois que Brigitte Biller était toujours bien là ! Certains d'entre eux ont aussi perdu quelques privilèges avec cette nouvelle interlocutrice.

Évidemment, il y a eu quelques ombres au tableau. La mise en place du trio a pris du temps, il a fallu que chacun de ses membres soit patient. Des rivalités et une grosse crise ont dû être enrayées pour que chacune trouve sa place. Laurence Toneguzzi nous confie qu'il a également été difficile de revisiter leurs habitudes de travail en binôme, de sortir de leurs zones de confort respectives pour apprendre à travailler à trois. La principale difficulté à l'heure actuelle réside dans la circulation de l'information où la rigueur doit être mise au risque de perdre de l'information. Le cahier de communication, déjà utilisé et apprécié à l'époque du binôme, a pris une toute nouvelle ampleur. Il est devenu incontournable.

Enfin, il était clair pour Laurence Toneguzzi, dès le début de son

projet, que ce poste initial de secrétaire serait amené à évoluer. La personne recrutée devait avoir des perspectives d'évolution qui seraient la garantie de sa motivation. L'objectif recherché en parallèle était une polyvalence des assistantes. Aussi, après une période d'adaptation et face à la cohésion obtenue, des entretiens annuels et individuels ont été menés. Chacune a pu exprimer ce qu'elle souhaitait. Laurence Toneguzzi a donc composé pour trouver un équilibre tout en préservant une certaine flexibilité. Ainsi, Catherine Dietsch s'est vu proposer la formation d'assistante dentaire de 280 heures à Strasbourg avec une augmentation de ses heures de travail puisqu'elle avait initialement un contrat de 22 heures hebdomadaires. Dans le même temps, Laurence Toneguzzi proposait à Brigitte Biller de réduire son temps de travail de 39 à 35 heures par semaine.

Ce recrutement a véritablement été un ballon d'oxygène pour l'équipe, mais également pour les patients. Il a permis des avancées

majeures au niveau de la prise en charge des patients, de la qualité de service et de la communication envers les patients. C'est, pour Laurence Toneguzzi, une belle satisfaction, une étape certes difficile mais peut-être l'une des plus stimulantes de sa carrière. Elle fêtera en 2009 sa première année de collaboration avec Catherine Dietsch et ses 10 années de collaboration avec Brigitte Biller. Nous leur souhaitons donc à toutes les trois un très bon anniversaire !

### Le mot des assistantes

**Brigitte Biller :** « J'ai été ravie d'apprendre que je serai aidée dans mes tâches quotidiennes avec la création de ce poste de secrétaire. J'ai également apprécié d'avoir été concertée pour ce projet. Toutefois, au départ, il a été difficile de trouver sa place, d'apprendre à déléguer car les habitudes étaient bien ancrées. Il y a un décalage entre la théorie et la pratique qui peut s'avérer déstabilisant. Le dialogue dans cette phase est primordiale. »

**Catherine Dietsch :** « Le plus difficile au départ a été d'acquiescer toute la culture et la terminologie dentaire d'un domaine que je ne connaissais pas du tout. J'ai dû également trouver ma place dans un binôme déjà bien rôdé ! Cela a demandé un peu de temps mais aujourd'hui nous sommes arrivées à une parfaite complémentarité, l'organisation est fluide. Chacune connaît son rôle et ses tâches. C'est très agréable de travailler en harmonie. »

**ON AIME :** L'ambiance feutrée et rassurante du cabinet où la couleur « aubergine » est déclinée de l'accueil à la salle de soins et où le souci du détail et de la décoration ne manque pas d'attiser la curiosité des patients. ■