

# LA NOUVELLE GÉNÉRATION D'ASSISTANTES DÉBARQUE !

Non seulement vous installez votre premier cabinet, mais vous vous apprêtez à recruter votre (ou vos) toute(s) première(s) assistante(s). Faut-il miser sur une personne avec de l'expérience, quitte à ce qu'elle soit plus âgée que vous et/ou avec des habitudes bien ancrées, ou une personne de la génération Z ? Le point sur les difficultés que vous êtes susceptibles de rencontrer.



PAR SONIA SPELEN

**V**ous le savez mieux que n'importe qui, l'assistante idéale doit être rigoureuse, multitâche, avoir l'esprit d'équipe, être solidaire des autres assistantes afin de maintenir la fluidité de l'organisation de chaque journée de travail. Elle doit apprécier le contact patient et être à l'aise avec les enfants comme avec les adultes, soucieuse du respect des consignes, fiable, loyale et efficace.

À votre grand dépit, la nouvelle génération n'a pas forcément toutes les qualités requises. On dit que les moins de 25 ans ont de plus en plus de difficultés de concentration et de ce fait, sont éparpillés. Parmi eux, certains ont le sens du travail et des qualités professionnelles

© AleksandarFergiev / iStockphoto

Depuis 1969

# TRIHAWK 50

intéressantes, mais savoir les manager pour tirer le meilleur de leur potentiel implique d'acquérir de nouvelles compétences.

## LES COMPÉTENCES AU MOMENT DU RECRUTEMENT

Il va vous falloir avoir de la clairvoyance pour déceler le potentiel derrière les comportements et le discours.

Certains comportements parlent d'eux-mêmes :

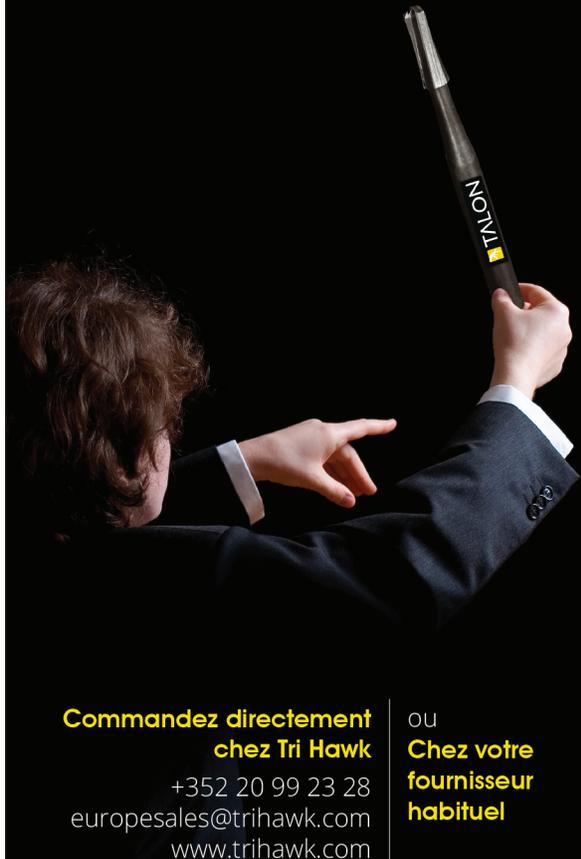
- la nonchalance après un retard, le port de lunettes de soleil ou d'un jogging lors de l'entretien d'embauche, le balancement sur sa chaise ;
- la confusion dans la chronologie du discours ;
- une absence de questions sur le cabinet et son organisation et des questions axées rapidement sur les conditions salariales ou les horaires de travail.

Certains comportements moins flagrants sont aussi parlants :

- une adaptation à votre posture et à vous en répondant naturellement et spontanément à vos questions indique une personne authentique et capable de prendre des initiatives ;
- si la candidate vous précède pour visiter le cabinet, touche les meubles, anticipe vos questions, son aisance montre qu'elle est impliquée mais qu'elle peut prendre trop de place dans le cabinet ; ▶

**Tri Hawk célèbre  
50 ans d'excellence  
avec son chef-d'œuvre,  
la Transmétal Talon 12.**

**2+1 Gratuit**  
Rouleaux de 50 fraises  
soit €2.86\* la fraise.



**Commandez directement  
chez Tri Hawk**

+352 20 99 23 28  
europesales@trihawk.com  
www.trihawk.com

OU  
**Chez votre  
fournisseur  
habituel**

\*TTC, frais de ports supplémentaires.

## « NOUS NE SOMMES NI DRH NI ENSEIGNANTS »

Claire-Lise Bailly et Guillaume Gourlay, chirurgiens-dentistes à Loches (Indre-et-Loire)



### Vous venez de vous installer ?

Oui, dans une petite ville au Sud de Tours. Jusqu'en février 2019, j'ai fait des collaborations pendant que mon conjoint, le Dr Guillaume Gourlay, et moi-même faisons construire un cabinet aux normes handicapées. Lui a racheté une patientèle et nous avons ouvert ce cabinet il y a quatre mois. Nous sommes tous les deux omnipraticiens mais je suis en train de passer un CES d'odontologie pédiatrique et le Dr Gourlay a une formation en implantologie.

### Comment avez-vous recruté vos assistantes ?

Lorsque l'on débute, on a généralement affaire à des gens plus âgés que soi. C'est un peu le souci que nous avons eu avec Guillaume. À tout juste 30 ans, quel choix devions-nous faire ? Dans le cabinet où j'exerçais en collaboration, j'avais une assistante (avec une expérience de dix ans) avec laquelle je m'entendais bien et à qui j'ai

proposé de me suivre dans cette nouvelle aventure. Mais forcément nos rapports ne sont plus les mêmes que lorsque j'étais collaboratrice – il n'y avait aucune tension et je laissais passer les choses qui ne me gênaient pas trop. Aujourd'hui, en libéral, je suis son employeur, et devoir lui imposer ses horaires ou ses dates de congé pour s'adapter à mon propre emploi du temps, ce n'est pas une mince affaire.

On n'apprend pas ça à la fac ! Nous souhaitions aussi recruter une deuxième assistante. Nous avons pensé prendre une très jeune personne, notre crainte était qu'avec trop peu d'expérience, elle ne sache pas « s'imposer » face aux patients, qu'elle ne soit pas assez « solide ». Mais dire à quelqu'un de plus âgé que soi ce qu'il a à faire, l'orienter... c'est compliqué.

### La gestion de l'humain, c'est donc le plus complexe ?

Oui, d'autant que j'ai tendance

à m'en faire tout un monde avant de donner des consignes ! Quant à Guillaume, quand il a racheté le cabinet d'un confrère, celui-ci avait déjà deux assistantes, dont l'une était bientôt retraitée. Avec elle, ça s'est très bien passé. Alors qu'elle avait longtemps travaillé avec le même praticien, elle a su s'adapter très rapidement, et ce juste pour quelques mois, aux méthodes de Guillaume. Un changement de praticien qui s'est, qui plus est, accompagné d'un changement de logiciel ! C'est avec la plus jeune qu'il a rencontré des difficultés. D'une part, elle est partie en congé maternité au moment où l'autre devait partir en pré-retraite – celle-ci a donc accepté de rester plus longtemps que prévu – d'autre part, ce congé maternité s'est prolongé et, à son retour, cette jeune femme a demandé à partir en formation pour une réorientation professionnelle... formation que le Dr Gourlay a en partie pris en charge. À son retour de formation, elle a finalement souhaité rester au cabinet, mais l'ambiance était tendue et cela s'est terminé en rupture conventionnelle. Parmi les assistantes dentaires, il y a celles qui ont une « vocation », qui sont fières de travailler pour le bien-être des patients et pour aider le praticien, et celles qui font ce métier par défaut. Le plus dur est de repérer le bon profil !

Depuis 1969

# TRIHAWK 50

**Tous les musiciens n'ont pas le talent d'un premier violon, mais tous les dentistes peuvent utiliser la transmétal Talon de Tri Hawk, la stradivarius des fraises transmétal !**

**2 + 1 Gratuit**  
**Rouleaux de 50 fraises**  
**soit €2.86\* la fraise.**

## **Comment se compose votre équipe au final ?**

Il y a deux assistantes qui alternent entre travail au fauteuil et secrétariat. Nous gardons Maud, avec qui je travaille donc depuis un moment déjà. Je continue à apprendre d'elle et elle continue à apprendre de moi. Nous avons recruté Cécile, par candidature spontanée. C'est une personne qui était coiffeuse et qui a fait un bilan de compétences. Son coach l'a orienté vers le métier d'assistante dentaire. Elle a été faire un stage d'observation chez son dentiste de famille afin d'être confortée dans ce choix. Nous avons senti une forte motivation lors de l'entretien d'embauche. Elle a commencé sa formation il y a quelques semaines. Il va encore nous falloir du temps pour l'apprentissage de toutes les techniques. À nous aussi d'apprendre à bien transmettre nos besoins, notre façon de travailler, de ranger, etc. On se rend compte que l'on était assez dépourvus de ces compétences-là – nous ne sommes ni DRH ni enseignants ! Quant à elle, si la charge de travail et l'emploi du temps ne l'effraient pas, c'est quand même délicat de réapprendre un tout nouveau métier à 38 ans. Elle y arrivera, on prendra le temps qu'il faut. Mais c'est vrai que si, dans notre idée, cela semblait plus simple d'embaucher quelqu'un à former plutôt qu'une personne ayant pris des habitudes avec un autre praticien, ce n'est pas forcément le cas !

*Propos recueillis par É. VARINI*



**Commandez directement chez Tri Hawk**

+352 20 99 23 28  
europesales@trihawk.com  
www.trihawk.com

OU  
**Chez votre fournisseur habituel**

\*TTC, frais de ports supplémentaires.

- un regard inquisiteur, un aplomb dans la voix et un discours limité au minimum montre une personne autoritaire qui ne se livrera pas en réunion ;

- l'incohérence dans les raisons de son licenciement ou de sa rupture de contrat qui a mis fin à son poste précédent indique quelque chose à cacher défavorable à son embauche.

## METTRE DE CÔTÉ DES CROYANCES LIMITANTES SANS FONDEMENT

Il est parfois difficile de faire la différence entre les critères valables et les critères subjectifs qui bloquent le choix de la bonne assistante. Voici quelques exemples de critères infondés :

- des considérations portant sur le physique ;
- des *a priori* sur la retenue de la candidate ;
- si elle n'est pas aussi expressive que le praticien ;
- sa spontanéité si le praticien est plus réservé ;
- des préjugés sur la façon de s'habiller, un accent.

## QUELLES QUALITÉS DOIVENT DÉTERMINER VOTRE SÉLECTION ?

Vos assistantes doivent avant tout présenter les qualités propres à leur poste, puis, idéalement, certaines de celles qui vous sont indispensables. Une assistante au fauteuil doit être avant tout rigoureuse, calme

## *Pendant les entretiens de recrutement, il va falloir de la clairvoyance pour déceler le potentiel derrière les comportements et le discours.*

et patiente pour que son poste lui soit agréable malgré la répétition des tâches afin que sa compétence reste constante. Une assistante administrative doit avoir une aisance relationnelle, être à l'écoute et à l'aise avec l'aspect financier, organisée et capable de prendre des initiatives. Si vous avez assez de candidatures répondant à l'ensemble des critères, vous pouvez ajouter le fait de chercher une personne en adéquation avec vos valeurs en choisissant une ou deux des qualités suivantes : rapide, discrète, authentique, joyeuse, dynamique, joviale, soumise, autonome, simple, élégante, en quête de formation pour évoluer.

## LES PARTICULARITÉS DE LA NOUVELLE GÉNÉRATION

Il m'a semblé, dans mes observations<sup>(1)</sup>, que la génération des moins de 25 ans a quelques points communs et parmi ceux-ci des défauts majeurs tels que :

- un appauvrissement du discours et de la logique de pensée pour des raisons de gain de temps ou pour « économiser » ;
- ils sont exigeants sur leurs conditions de travail, aspirent à la réussite facile - définie par des augmentations régulières -, des

horaires laissant une grande part de liberté, un confort de travail qui inclut la beauté du lieu de travail ;

- l'instabilité qui se reflète dans leur difficulté à tenir leurs engagements et le choix de la fuite face aux contrariétés ou contraintes pour choisir une solution de facilité ;
- la pensée magique de croire qu'ils méritent ce qu'il y a de mieux, que quelque chose de mieux les attend quelque part, ce qui rend difficile les remises en question.

## SAVOIR LES MANAGER

L'adaptation à ces réalités est plus efficace que de ressasser une frustration légitime de la perte de certaines valeurs personnelles et professionnelles ! Le téléphone faisant partie intégrante de cette nouvelle génération, leur imposer de l'éteindre le matin jusqu'à la pause déjeuner est un bon moyen de sélectionner vos candidates. Et le seul de garantir leur implication professionnelle. Leur transmettre certaines des valeurs perdues comme la conscience que les primes sont en lien avec la qualité et quantité de travail est important mais ne peut être efficace qu'en respectant certaines conditions :

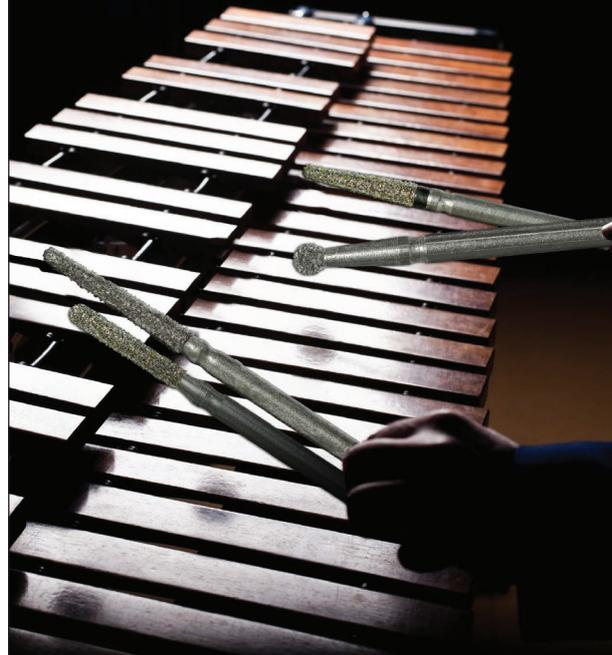
- limitez tout reproche et toutes émotions parce qu'elles ont plus de mal à les accepter que les générations

Depuis 1969

# TRIHAWK 50

**Chacune de nos  
fraises est unique,  
comme le son  
du maillet  
du xylophone !**

**2 + 1 Gratuit**  
Rouleaux de 50 fraises  
soit €2.00\* la fraise.



passées. Étant déconnectées d'elles-mêmes, toute émotion générerait une fuite ;

- ne transmettez qu'un message à la fois, en plusieurs fois, de façon différente ;
- soyez concrets, factuels et résumez votre pensée à l'essentiel ;
- acceptez le différentiel de regard sur le monde et profitez de leur connaissance des réseaux sociaux pour faire connaître le cabinet.

## LES AVANTAGES

Étant jeunes, les assistantes de demain sont une passerelle avec la nouvelle génération et sauront trouver les mots pour les plus jeunes patients. Cette génération est née de notre excès d'implication professionnelle dont le symbole est la maladie de notre époque, le burn-out. Leurs excès donneront à leur tour une réaction de la génération suivante vers un équilibre qui nous satisfera peut-être davantage. En attendant, l'avenir des structures professionnelles dépend de l'intégration de cette génération dans la vie professionnelle pour les sortir de la fuite dans le monde audiovisuel. Les valoriser et leur permettre de trouver leur place est aussi le moyen de réintégrer notre héritage de valeurs dans leur référentiel. ■

*(1) Sonia Spelen est coach en ressources humaines et auteure de L'hypnose dentaire (Éd. Parresia, 2018)*

**Commandez directement  
chez Tri Hawk**

+352 20 99 23 28  
europesales@trihawk.com  
www.trihawk.com

OU  
**Chez votre  
fournisseur  
habituel**

\*TTC, frais de ports supplémentaires.