



5 ASSISTANTES, 3 SECRÉTAIRES,
1 PROTHÉSISTE... AUTOUR D'UN
SEUL PRATICIEN ! ENTRONS
AUJOURD'HUI DANS LE CABINET
D'ORTHODONTIE DU
DR MOTTO, À EVREUX, VÉRITABLE
FOURMILIÈRE ULTRA EFFICACE.
A QUOI RESSEMBLE LE
QUOTIDIEN D'UNE ASSISTANTE
AU SEIN D'UNE ÉQUIPE AUSSI
NOMBREUSE ? POUR LE SAVOIR,
SUIVONS CORINNE, QUI
TRAVAILLE ICI DEPUIS 23 ANS.

Une équipe de choc !

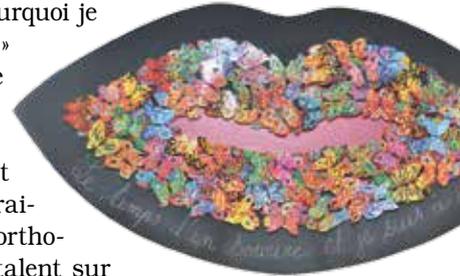
Sonia Julaud



« Faire partie de cette équipe est très stimulant. Mon poste d'assistante-coordinatrice implique à la fois une grande autonomie, mais aussi une collaboration constante avec mes collègues. C'est comme si, tous ensemble, nous formions une chaîne, dont chacun des maillons est indispensable. Voilà pourquoi je me plais ici depuis 23 ans ! »

Concrètement, dans ce cabinet, les deux coordinatrices sont chargées des tâches administratives et pédagogiques liées aux traitements. C'est-à-dire ? En orthodontie, les traitements s'étalent sur plusieurs mois, les rendez-vous sont nom-

breux. La communication avec les patients est à la fois indispensable et chronophage. Parce qu'ils sont longs et coûteux, les soins doivent être expliqués et discutés avec chaque patient. N'oublions pas aussi que la patientèle est composée en majorité d'enfants. Il est important de leur montrer l'utilité du traitement et la façon dont ils doivent contribuer à le mener à bien. Le tout avec un vocabulaire adapté bien sûr ! Autant de tâches très prenantes, que le praticien ne pourrait assumer seul, à moins de ne plus voir que quelques patients par jour ! Le Dr Motto a donc décidé d'instaurer une organisation qui lui permettrait de ne plus effectuer que les actes médicaux, et de déléguer l'administratif. Le tout, sous sa supervision constante bien entendu. « Le Dr Motto est un praticien très enclin à confier des responsabilités, à faire confiance. Il a à cœur de mettre en place une équipe solide et responsable », explique Corinne. « Une fois que le diagnostic a été énoncé par le praticien, c'est donc à nous, les assistantes, de le présenter au patient, de répondre à ses questions, de fixer le calendrier des prochains rendez-vous, de détailler le devis et la prise en





charge par la sécurité sociale. En outre, on assiste aussi le praticien au fauteuil, on se charge des réapprovisionnements, de la stérilisation, de l'accueil et de la position des patients en salle de soin... La prise de rendez-vous, la facturation et les comptes rendus aux confrères sont assurés par nos trois secrétaires ».

Voilà donc en tout 8 personnes qui, maîtrisant toutes les tâches fonctionnelles et administratives du cabinet, permettent de faire face à la très forte demande de soins orthodontiques. Le Dr Motto reçoit en moyenne 50 à 60 patients chaque jour, et jusqu'à 100 les mercredis!

Une telle gestion ne permet pas uniquement d'accueillir un grand nombre de patients. Elle sert aussi à faire face sereinement aux urgences. « Ici, on est tout le temps en mouvement! Il faut être débrouillard, vif, et aimer les rythmes soutenus » explique Corinne avec enthousiasme. « L'adaptabilité est aussi de mise : au cours d'une même journée, on s'occupe à la fois d'enfants et d'adultes ».



Le point de vue du Dr Motto

« Dès 1981, je suis parti aux États-Unis pour y visiter des cabinets d'orthodontie et en rapporter les bonnes pratiques de management. C'est ainsi que dès cette époque j'ai informatisé mon cabinet, et ai collaboré en France à la mise en pratique du système Millenium, basé sur une organisation rationnelle du travail autour du fauteuil.

Lorsque je suis au fauteuil, les assistantes sont mes "bras droits" : elles savent exactement de quels instruments ou accessoires j'ai besoin, et à quel moment. C'est une mécanique parfaitement huilée qui nous permet de ne pas perdre une seconde. Chacun y trouve son compte : le patient passe moins de temps en salle d'attente, les assistantes ont davantage de temps à lui consacrer, et de mon côté je me consacre exclusivement aux soins. Auprès des patients, les assistantes sont donc mes porte-paroles.

Parvenir à ce fonctionnement exige une excellente planification en amont. Nous avons défini un règlement interne, ainsi qu'un protocole bien précis pour chaque acte. Tout est défini sur papier. Cela afin que les gestes du quotidien deviennent les plus naturels possible, que chacun sache avec certitude ce qu'il a à faire, et puisse prendre les initiatives nécessaires le cas échéant.

Tout cela se reflète dans l'agencement de l'espace au cabinet : l'une des salles de soin, réservée aux enfants, est dotée de 4 fauteuils. Nous avons remarqué qu'une telle disposition était plus rassurante pour eux. Il y a en permanence 3 assistantes dans cette salle de soin. Les parents n'y sont pas présents. Une salle est dédiée aux rendez-vous d'urgence, et une autre, munie d'un seul fauteuil d'examen, aux premières consultations. Un bureau distinct permet aux coordinatrices de présenter les plans de traitements et les devis ou de discuter en toute discrétion avec les parents ou les patients adultes.

Globalement, je dirais que c'est mon goût pour le confort qui m'a poussé à mettre en place cette organisation. J'aime être bien entouré, éviter le stress et les imprévus. L'ambiance est ainsi à la fois détendue et efficace. C'est apparemment aussi l'avis de mon équipe, dont bien des membres sont ici depuis de nombreuses années! »