



Aurélie

L'assistante en orthodontie : une véritable pédagogue !

Sonia Julaud

En orthodontie, les patients sont en majorité des enfants, et les traitements s'étendent sur plusieurs mois.

Des particularités qui confèrent à l'assistante un rôle-clé, fait de patience, ainsi que de solides connaissances techniques et administratives. Une belle mission que Sophie et Aurélie exercent chaque jour avec plaisir.

Les deux collègues ont choisi de se répartir les tâches : Sophie est responsable de l'accueil et de l'administratif, Aurélie accompagne sa praticienne au fauteuil. *« Je préfère être au contact des patients, en majorité des enfants. La communication avec eux me semble plus spontanée, directe. Sophie se charge de l'explication des devis et financement aux parents, avec lesquels il faut parfois faire preuve de persuasion ! »* dit Aurélie en riant.

De la gestion de l'agenda (électronique bien sûr !) à la mise en place des protocoles de paiement, en passant par la comptabilité ou le suivi des travaux au cabinet, Sophie, elle, est la reine de l'organisation ! Elle a aussi l'expérience du travail au fauteuil, et peut donc évaluer une urgence, ou répondre aux questions sur les traitements. Et en cas de doute, la praticienne n'est jamais bien loin ! *« Ce que j'adore dans ce métier, ce sont les relations qui se tissent avec les patients et leurs parents. Les traitements durent parfois plus d'une année, donc on s'attache les uns aux autres, on finit par devenir familiers ! J'aime aussi mettre à profit mon sens de la diplomatie. Comme dans tous les métiers relationnels, on fait parfois face à des remises en cause. J'arrondis les angles, je garde mon sang-froid. C'est tout un art, et c'est motivant ! »*

Il faut dire qu'au sein de ce cabinet, l'équipe est très soudée. « *En cas de problème, la praticienne est à l'écoute, et s'implique pour le régler* » explique Sophie. « *Communication* » est le maître mot. Chaque matin, toute l'équipe se réunit pour planifier la journée de travail. « *Bien sûr, les traitements à faire sont déjà indiqués par écrit dans les dossiers, mais le fait de tout passer en revue par oral nous rend plus efficaces* » précise Aurélie. Une réunion mensuelle permet aussi de mettre à plat le fonctionnement du cabinet pour l'améliorer encore.

Un fonctionnement déjà bien huilé : le « classeur rouge » est celui des protocoles. Chaque tâche, administrative ou médicale, y est scrupuleusement détaillée. « *En cas d'absence, de maladie ou lors de l'arrivée d'un nouveau collaborateur, l'efficacité n'est donc pas compromise!* » explique Sophie. En salle de soins, les assistantes se font des kits d'instruments en fonction des types d'actes, le tout classé dans des tiroirs. « *On connaît les instruments que nos praticiennes préfèrent, et on sait à quel moment précis elles les utilisent* ». L'assistante révise aussi le dossier du patient avant de commencer la séance. Du coup, le soin se transforme en une chorégraphie parfaite : « *on a même l'impression qu'on fait de la télépathie!* » se félicite Aurélie.

Pour être encore plus efficaces, Sophie et Aurélie ont suivi une formation en orthodontie. Un bagage précieux pour le travail à quatre mains, mais aussi pour bien maîtriser les explications données aux patients. Le savoir rend autonome ! Par ailleurs, au début de sa carrière, Aurélie a travaillé avec un praticien qui lui expliquait tout ce qu'il faisait, et répondait volontiers à ses questions (à bon entendeur...). En effet, dans ce métier, il est particulièrement important de bien connaître les actes posés. Pour éviter de lui faire perdre du temps, ou bien par timidité, les patients n'osent pas toujours poser les questions au praticien. En outre, le jargon du métier n'est pas simple ! « *Je me vois comme une interprète* » dit Aurélie. Détailler le pourquoi et le comment des actes à poser, les justifier, répondre aux questions : le travail de l'assistante ressemble aussi à celui d'une enseignante ! Ce volet communication est essentiel, non seulement pour rassurer le patient, mais aussi pour s'assurer de son implication dans le traitement, ce qui le rendra plus efficace. L'assistante montre aussi les gestes qu'il faut poser pour faciliter le traitement : brossage des dents, entretien des prothèses, etc.



Sophie

A l'avenir, nos deux collègues aimeraient voir l'avènement du métier d'hygiéniste ! Aurélie souhaiterait suivre une formation de prothésiste, probablement un CAP, ce qui lui permettrait de réaliser certaines prothèses au cabinet. Une belle ouverture sur de nouvelles responsabilités !