



Mauvaise expérience en centre dentaire

Suite à un déménagement, Elisabeth doit trouver un poste rapidement. Elle postule dans un centre dentaire, et découvre des conditions de travail déplorables.

Sonia Julaud

Les centres dentaires se multiplient dans les grandes villes de France. Il s'agit d'entreprises souvent sous des statuts d'associations, dans lesquelles les praticiens sont salariés, et qui pratiquent des tarifs attractifs. Le problème, c'est que dans bien des cas, c'est la rentabilité qui prime. « Je ne connaissais pas ce type de centre, il me fallait du travail alors j'ai foncé ! » explique Elisabeth. Au bout de quelques mois, elle déchant. 40 h de travail par semaine, menées tambour battant par une responsable de centre très exigeante. « Les assistantes n'ont pas une minute à elles. On est au fauteuil du matin au soir, mais il faut aussi faire la stérilisation, prendre les rendez-vous, accueillir les patients. Dès que la responsable craignait qu'on ait quelques secondes d'inactivité, elle venait nous confier une tâche supplémentaire ». Le tout pour un salaire plus que modeste.

Aucune autonomie donc, pour les assistantes. Aucune confiance, c'est l'infantilisation totale. Absence de relationnel de qualité avec le patient aussi. Ça ne fait pas partie des préoccupations. Le protocole est le même pour tous : panoramique, devis standardisé, 30 minutes de soins, et hop au suivant ! Mettre le patient à l'aise, lui expliquer les actes dentaires, le rassurer, voire tout simplement échanger quelques mots sur la météo : on n'est pas là pour ça. Le rôle d'intermédiaire et d'accueil, en général confié à l'assistante, est escamoté. Les praticiens sont soumis à la même ca-

dence, certains viennent travailler la boule au ventre. On surveille leur « chiffre d'affaires », qui doit être le plus fort possible. Bien entendu, le turnover est élevé. Du haut de ses 26 ans d'expérience, Elisabeth a décidé d'abandonner au bout d'un an. « Ma qualité de vie s'en ressentait. J'étais stressée et fatiguée. Celles qui restent plusieurs années sont de jeunes assistantes ayant besoin d'une expérience ». Et pourtant, Elisabeth est une battante, n'aimant pas l'inaction. Débrouillarde, elle adore apprendre. « Mais là, c'était l'usine » regrette-t-elle.

Aujourd'hui, elle travaille de nouveau en cabinet libéral. « Le praticien est respectueux, détendu. Il me fait confiance. Si je fais le bilan de ma carrière, mes meilleurs souvenirs sont rattachés à des praticiens très humains, qui sont devenus mes amis. De ce passage en centre dentaire je retire tout de même du positif : je n'avais pas d'expérience en implantologie, j'ai aimé découvrir ce domaine ». Une tranche de vie qui lui a aussi permis de se remettre en question, de mieux définir ses priorités. « Ce n'était d'ailleurs ma première expérience négative. Par deux fois, j'ai dû quitter un employeur au bout de quelques jours seulement. Quand on me demande d'être aux ordres de son épouse, qui restreint mes tâches à la stérilisation et au ménage, je dis non ! ». A l'avenir, Elisabeth aimerait quitter le fauteuil et devenir responsable des assistantes. Les former, partager son expérience avec les jeunes recrues.