



La secrétaire dentaire, pilier du cabinet

C'est la première personne que l'on rencontre en arrivant au cabinet. Elle assure les tâches administratives pour décharger praticiens et assistants d'un travail minutieux et chronophage. Braquons les projecteurs sur son beau métier.

Sonia Julaud

Nous avons rencontré Patricia, qui assure le secrétariat médical d'un cabinet d'orthodontie depuis treize ans. Une fonction clé, dont elle maîtrise aujourd'hui tous les rouages. Et ils sont nombreux. L'accueil est une des missions capitales.

« Ma collègue et moi sommes les premières personnes que les patients voient en arrivant au cabinet. Un bonjour chaleureux, un grand sourire, une attitude avenante : voilà les ingrédients indispensables. On peut dire qu'on représente le cabinet, notre réputation passe aussi par là. »

Des tâches incontournables

La secrétaire ne se contente pas de prendre des rendez-vous, elle doit gérer l'agenda. Savoir reconnaître les urgences, placer les soins longs en début de journée, les examens de contrôle à la fin. Le but : que tout le monde finisse à l'heure !

La gestion administrative occupe aussi une grande partie du temps : devis, facturation, encaissement, relances de paiement, remboursements par les organismes de santé... Mais aussi courriers aux médecins partenaires, rappels des rendez-vous par mail ou SMS. Elle a vécu l'informatisation du cabinet : « au début, on fonctionnait encore avec crayon à papier et bloc-notes ! » rit-elle. Aujourd'hui, le métier exige de bonnes connaissances en informatique. Certaines secrétaires se voient également confier des tâches comptables.



Savoir donner confiance

Dès le seuil du cabinet franchi, le patient doit se sentir en confiance. Il en va du bon déroulement des soins. Il faut rassurer ceux qui ont eu de mauvaises expériences passées. La vaste majorité sont

des enfants, donc enclins à l'appréhension et le stress. La secrétaire se doit de leur réserver un accueil adapté.

Ici, on a banni la blouse blanche. Les secrétaires et assistantes arborent des tenues orangées ou roses, tandis que les médecins ont choisi le noir, plus passe-partout. Souvent, c'est la fête : on se déguise en père et mère Noël, on porte des perruques et du maquillage bleu blanc rouge lors de la Coupe du Monde... Les

salles ont été baptisées du nom de personnages de dessins animés, et la coopération des jeunes patients est récompensée par des petites surprises.

Gérer les émois des patients

« Patience est mère de vertu » : ce pourrait être la devise des secrétaires dentaires. Elles sont en première ligne dans la facturation, ce qui occasionne parfois des mécontentements. « Malgré le manque de respect, il faut être à l'écoute et temporiser », insiste Patricia. Pour cela, être capable de justifier les tarifs et les plans de traitement est nécessaire. « Avec le temps, je suis devenue plus souple, sourit Patricia. Mon métier nécessite et développe à la fois mes qualités relationnelles. » Le relationnel, c'est ce qui a motivé cette secrétaire dentaire dans le choix de son métier. « Des liens se tissent avec nos patients, on fait partie de leur vie, c'est plaisant ». Patricia s'épanouit dans son travail. Elle n'a jamais souhaité devenir assistante : « la vue du sang m'effraie », rit-elle.

On est ici loin de l'image d'employé à tout faire dont la profession peut parfois souffrir. Il y a fort à parier que l'aide d'une bonne secrétaire dentaire fait rêver plus d'un(e) assistant(e) et plus d'un(e) praticien(ne) ! ■■

Les qualités d'une secrétaire dentaire

Selon Patricia, une bonne secrétaire est rigoureuse et précise. Elle doit aimer le contact humain, faire preuve d'altruisme, apprécier le travail en équipe. La maîtrise de l'outil informatique se révèle indispensable, tout comme l'autonomie et la prise d'initiatives. Le métier étant sédentaire, la position assise devant un écran toute la journée ne doit pas reuber.