

# Un lien humain entre patient et praticien

RENCONTRE AVEC LINDSAY  
BRUNEAU, ASSISTANTE  
DENTAIRE À BORDEAUX.  
VOUS TROUVEREZ DANS  
SON TÉMOIGNAGE  
DES ÉLÉMENTS POUR  
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ  
DE VOTRE BINÔME.

Par Raphaëlle de Tappie

« **Je ne connaissais rien au médical mais j'ai eu cette opportunité et je ne l'ai jamais regretté.** » Après sept ans dans le bâtiment, dont cinq sur les chantiers et deux en tant qu'assistante de direction, Lindsay Bruneau décide de se réorienter. « *J'étais dégoûtée du secteur et j'ai démissionné. Sur le site de Pôle Emploi, j'ai vu une offre d'assistante de direction dans le cabinet dentaire du Dr Stéphane Thierry dans le centre-ville de Bordeaux. Le secteur médical me plaisait, j'ai postulé.* »

## **Une reconversion réussie**

Lindsay est embauchée en juin 2016. En septembre, la jeune femme, aujourd'hui âgée de 29 ans, passe la certification d'assistante dentaire.

Cinq ans plus tard, elle est toujours au cabinet, plus épanouie que jamais. « *Je ne m'ennuie jamais, je suis extrêmement polyvalente* », raconte celle qui commence sa journée en vérifiant que les locaux sont propres avant de mettre les machines en marche. « *Je m'attaque ensuite aux tâches administratives, je vérifie que les prothèses des patients ont bien été livrées. Le Dr Thierry arrive, nous faisons un point.*

*Puis, j'accueille le premier patient et l'installe au fauteuil. Si je n'ai pas de stérilisation à faire, j'aide le praticien et nous travaillons à quatre mains.* » Mais ce que Lindsay aime par-dessus tout, c'est le contact avec les patients. « *J'ai une relation très sympa avec eux. Certains disent avoir l'impression de venir prendre un café. Sur les cinquante patients que l'on reçoit par semaine, il doit y en avoir seulement trois avec qui*



*je n'ai pas pu établir de proximité. »*

En cinq ans de pratique, l'assistante ne garde qu'un mauvais souvenir avec un patient. Quelques mois après son arrivée au cabinet, un homme refuse de lui adresser la parole sous prétexte qu'elle est une femme. Prise de court, elle va interrompre le Dr Thierry en salle de soins et lui explique la situation. « *Il a été formidable et a pris ma défense auprès du patient qui est reparti penaud.* » Deux mois et demi plus tard, l'homme revient et s'excuse auprès de Lindsay. Aujourd'hui, « *c'est toujours un de nos patients* », se réjouit-elle, pas rancunière.

### La passion de l'humanitaire

D'autant plus que Lindsay en a vu d'autres. « *Sur un chantier, quand on est une femme, il faut mettre la main à la pâte pour gagner le respect de ses collègues. Dans le dentaire, bien que la profession se féminise petit à petit, le milieu reste très masculin. C'est pourquoi, je ne conseillerais pas à une personne timide de se lancer dans le métier d'assistante. Moi-même, je dois souvent me forcer à sortir de ma zone de confort pour faire face.* » De son expérience dans le bâtiment, outre sa capacité à affronter les machos, Lindsay a gardé une appétence pour le travail manuel. « *Au cabinet, j'ai repeint le mur*

### Ses conseils aux praticiens

- Prenez le temps de connaître votre assistante. « *Pour une bonne entente, le praticien doit partager du temps avec son assistante, en organisant un repas par exemple. Avec le Dr Thierry, nous déjeunons ensemble au moins une fois par mois et, tous les matins, nous avons un petit briefing où l'on prend des nouvelles l'un de l'autre avant d'aborder l'organisation de la journée.* »
- L'écoute. « *C'est le pilier d'une bonne relation. Je gère plus l'administratif et mon praticien plus le fauteuil, donc nos priorités ne sont pas toujours les mêmes. Parfois, il me veut absolument au fauteuil mais je ne dois pas oublier les stérilisations en cours car si je me retrouve en rupture de stock, on ne peut plus soigner.* »
- La formation. « *Le Dr Thierry m'emmène aux formations qui ne sont réservées qu'aux chirurgiens-dentistes. Pour nous, une équipe qui est formée ensemble est beaucoup plus puissante. Nous sommes un tandem.* »

*de la salle de soins, posé le plan de travail de la salle de stérilisation, changé les évier, les robinets... »*, raconte l'assistante, ravie de la confiance qu'on lui accorde.

Lindsay use également de son temps libre pour s'engager humainement. En 2018, elle rencontre au cours d'une formation la présidente de l'association Sourire Mirana, qui s'occupe de la santé bucco-dentaire à Madagascar où elle a installé une centaine de cabinets. Les deux femmes sympathisent et Lindsay se rallie à la cause. En 2018, après avoir récupéré du matériel auprès de dentistes, elle décolle en direction de l'île rouge. Elle y soignera des villageois sur des chaises, en extérieur.

Au-delà de cet engagement pour Sourire

Mirana, Lindsay entend partir faire « *un tour du monde humanitaire* » d'ici quelques années. « *J'aimerais poser un congé de six mois et aller notamment au Togo et en Guyane pour soigner les populations défavorisées.* » Et après ? « *À terme, j'aimerais devenir formatrice pour transmettre ma passion du métier* », fantasme la jeune femme. « *Humainement, c'est tellement enrichissant* », insiste-t-elle, admettant toutefois que certaines informations personnelles peuvent être difficiles à gérer.

« *Parfois, un patient me demande un rendez-vous pour un détartage avant le mariage de son fils, c'est super. Mais parfois, aussi, il me raconte qu'il vient d'avoir un accident ou de perdre un proche, et pour moi qui suis très empathique, cela peut être difficile.* » Pour garder son équilibre, Lindsay se défoule en faisant du sport. De la boxe, du fitness, de la natation et du jogging. Car « *il faut que ça roule* ». « *Je me dois d'être le lien entre les patients et le praticien. Je ne peux pas me permettre d'être déprimée ou négligée. Les assistantes sont les ambassadrices du cabinet.* » ●

### De l'hypnose à l'aromathérapie

« *En 2018, le Dr Thierry m'a emmenée en formation d'hypnose à Paris. C'est très bien pour les patients qui stressent à l'idée d'aller chez le dentiste, ça les détend et nous aide à les soigner dans de meilleures conditions. J'ai également été formée à l'aromathérapie pour apprendre à utiliser les huiles essentielles au cabinet. Je mets du citron pour la désinfection en diffusion aérienne. L'huile essentielle de lavande est quant à elle très utile pour apaiser. J'ai aussi été formée au logiciel métier et à la parodontologie. En moyenne, je suis une à deux formations par an.* »