

DENTAVENIR

Votre formation s'enrichit

Formation en secrétariat dentaire — les nouveautés de novembre 2026, déjà accessibles dans votre espace de formation.

45
nouvelles leçons vidéo

1
nouveau module : l'intelligence artificielle

9
modules, avec leurs cahiers et leurs quiz

UN MOT POUR VOUS

Plus de pratique, plus de situations réelles

Bonjour,

Depuis votre inscription, nous avons continué de faire grandir la formation. Nous avons ajouté de nouvelles leçons dans presque tous les modules : des simulations d'appels, des exercices d'horaire, des cas de facturation, et un module complet sur l'intelligence artificielle au secrétariat dentaire.

Bonne nouvelle : **ces nouveautés font partie de votre parcours**. Comme votre accès est de trois mois, vous pouvez les suivre dès maintenant, sans frais supplémentaires.

Ce document vous présente chaque nouvelle leçon et l'endroit où vous la trouverez. Prenez le temps de le parcourir : il vous aidera à choisir par où commencer.

Katia Ouali
Fondatrice de Dentavenir

45
nouvelles leçons vidéo
Des simulations et des exercices concrets, ajoutés aux leçons que vous connaissez déjà.

12
leçons sur l'IA
Un module 9 entier pour utiliser l'intelligence artificielle avec prudence à la réception.

1
simulation finale
Une journée complète à la réception, pour mettre tout votre apprentissage en pratique.

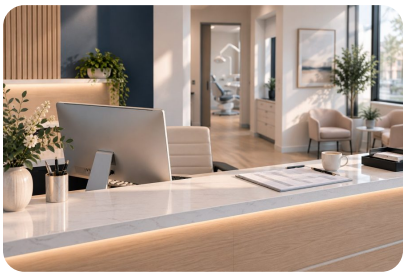
Où trouver les nouveautés ?

Les nouvelles leçons sont placées **dans chaque module, entre les leçons existantes, avant le cahier d'exercices et le quiz**. Vous n'avez rien à recommencer : ce que vous avez déjà terminé reste terminé. Les nouvelles leçons apparaissent simplement comme « à faire » dans votre parcours.

> **Une vidéo d'accueil vous attend aussi.** « Comment utiliser votre formation », au tout début du parcours, vous montre comment naviguer dans la plateforme, télécharger vos documents et faire vos cahiers et vos quiz.

MODULE PAR MODULE

Les nouvelles leçons



3 NOUVELLES

MODULE 1

Organisation quotidienne et gestion des urgences

- **Optimiser un horaire dentaire : exercices pratiques**
  Ce que mobilise un rendez-vous, l'effet domino, les cinq questions avant d'ajouter ou de déplacer un rendez-vous, la liste prioritaire, le patient en retard et le traitement qui déborde.
- **Cinq appels d'urgence : comment réagir ?**
  Les questions du protocole, les signes de gravité qui exigent le 911, la plage d'urgence réservée par la secrétaire, la consigne de fin d'appel et les formules qui gardent la bonne limite.
- **Rappels, confirmations et rendez-vous manqués**
  Un rappel n'est pas une confirmation, les cinq statuts d'un rendez-vous, le message vocal neutre et l'application de la politique d'annulation, avec ses exceptions.



6 NOUVELLES

MODULE 2

Anatomie dentaire et odontogramme

- **Les surfaces dentaires en 3D**
  Les surfaces de chaque type de dent, le plan médian, les surfaces proximales et les pièges d'orientation, en trois dimensions.
- **Décoder les annotations dentaires**
  Lire une annotation (dent, surfaces, traitement) et repérer une annotation impossible avant de saisir.
- **Lire un odontogramme en situation réelle**
  Les statuts (existant, à faire, fait) et une méthode pour lire un odontogramme à l'écran, le patient vu de face.
- **Annotation, traitement et code : comprendre les différences**
  Une annotation situe une dent, un traitement est un soin fait, un code sert à la facturation : trois choses à ne pas confondre.
- **La classification de Black**
  Les six classes de cavités selon leur localisation, et leur lien avec la lecture des notes du dentiste.
- **Canaux radiculaires et surfaces dentaires : éviter les confusions**
  En endodontie, c'est le nombre de canaux qui compte, pas le nombre de surfaces. Estimation et durée d'un traitement de canal.



3 NOUVELLES

MODULE 3

Examens, traitements et radiographies

- **Reconnaître les principales radiographies dentaires**
  Interproximales, périapicales, panoramique, céphalométrique : les reconnaître et savoir à quoi elles servent, sans jamais les interpréter.
- **Radiographies périapicales : première image et images additionnelles**
  Distinguer la première périapicale des suivantes (PA et PAA), compter les clichés et corriger une saisie avant l'envoi.
- **Radiographies et gestion des rendez-vous**
  Vérifier les radiographies récentes, les demander à une autre clinique avec l'autorisation du patient, éviter les duplications et informer le patient.



3 NOUVELLES

MODULE 4

Gestion administrative du dossier patient

- **Le nouveau patient : simulation du premier appel**
  Recueillir les bonnes informations dès le premier appel : identité, coordonnées, motif, ancienne clinique, assurance et questionnaire médical.
- **Assurance familiale : titulaire et personnes à charge**
  Distinguer le patient, le titulaire du contrat et la personne à charge, et inscrire les renseignements de chaque régime.
- **Vérifier un dossier avant de répondre au patient**
  Consulter le dossier selon son rôle (soldes, réponses d'assurance, rendez-vous manqués) avant de répondre, plutôt que de se fier à ce que le patient a retenu.



3 NOUVELLES

MODULE 5

Communication et expérience patient

- **Expliquer une estimation et une réponse d'assurance**
  Présenter une estimation sans la transformer en garantie, et expliquer au patient ce que dit la réponse de l'assureur.
- **Gérer les conversations financières difficiles**
  Un solde inattendu, une facture contestée, une demande d'entente : reconnaître, expliquer, et transmettre toute entente de paiement à la gestionnaire.
- **Les appels les plus difficiles à la réception**
  Le patient en colère et sept appels délicats, avec une méthode en cinq temps : écouter, reconnaître, reformuler, vérifier, agir.



3 NOUVELLES

MODULE 6

Confidentialité et gestion des dossiers

- **Un ancien patient revient : que faire ?**
  Retrouver et réactiver un dossier fermé, mettre à jour toutes les informations et éviter les doublons.
- **Transférer un dossier vers une autre clinique**
  L'autorisation écrite du patient, la révision par le dentiste, ce que contient le transfert et les frais annoncés d'avance.
- **Transmettre un dossier de façon sécurisée**
  Les cinq vérifications avant l'envoi, le document protégé et le mot de passe transmis par un autre moyen.



6 NOUVELLES

MODULE 7

Assurances, facturation, RAMQ et RCSD

- **Comprendre une réclamation électronique : de l'envoi à la réponse**
  Le parcours d'une réclamation, les trois types de réponse et ce qu'on vérifie, dans l'ordre, devant un refus.
- **Coordination de deux assurances : cas pratiques**
  Le régime principal et le secondaire, l'envoi du solde avec la réponse du premier, et l'enfant couvert par ses deux parents, selon les règles confirmées par les assureurs.
- **Estimations, codes et guides de tarifs : exercices pratiques**
  Une estimation en trois montants, le code cherché dans le guide applicable (jamais de mémoire) et le montant estimé par l'assureur, jamais garanti.
- **RAMQ : reconnaître les situations particulières**
  Les enfants de moins de 10 ans, les adultes prestataires avec carnet de réclamation et les services en milieu hospitalier.
- **RAMQ et assurance privée : choisir la bonne démarche**
  Qui paie quoi quand un patient a la RAMQ et une assurance privée, et comment l'expliquer au parent ou au patient.
- **Cas pratiques de facturation : huit situations à résoudre**
  Huit situations de facturation à résoudre, qui reprennent l'ensemble du module avant le cahier.



5 NOUVELLES

MODULE 8

Développement professionnel et entrée en clinique

- **Préparer son CV pour un premier emploi en secrétariat dentaire**
  Traduire son expérience en compétences utiles à la réception, et adapter sa lettre à chaque offre.
- **Réussir son entrevue en clinique dentaire**
  Les questions types, des réponses fondées sur des faits et des exemples, la tenue et les erreurs à éviter.
- **Trouver un premier emploi en secrétariat dentaire**
  Où chercher, les candidatures spontanées et un plan de relance.
- **Réussir ses premières semaines à la réception**
  Apprendre les conventions de la clinique, savoir qui fait quoi et faire son bilan de fin de journée.
- **Une journée complète à la réception : simulation finale**
  Activité de synthèse : une journée complète à la réception, de l'ouverture à la fermeture, qui mobilise les modules 1 à 8.

NOUVEAU · MODULE 9

L'intelligence artificielle au secrétariat dentaire

Les outils d'IA arrivent dans les cliniques : rédaction, transcription, agents téléphoniques, réservation en ligne. Ce module vous apprend à vous en servir pour gagner du temps, sans jamais oublier que **c'est vous qui vérifiez ce qui sort de la clinique**.



9.1 Découvrir l'intelligence artificielle : comprendre les bases
Ce qu'est l'IA, l'IA générative, un prompt utile en quatre éléments et les trois pièges d'une réponse fluide.

9.2 L'IA dans une clinique dentaire moderne au Québec
Assistance, automatisation et décision humaine : trois niveaux à ne jamais confondre, et les usages possibles en clinique.

9.3 Détective IA : vérifier avant d'envoyer
Les quatre questions du détective IA et la vérification finale avant tout envoi.

9.4 Confidentialité : peut-on donner cette information à une IA ?
Outils autorisés, données fictives, questions à poser à un fournisseur et le feu de circulation.

9.5 ChatGPT et Claude : courriels, recherches et automatisations
Préparer, reformuler, résumer et prioriser, avec la vérification qui va avec chaque tâche.

9.6 Milya et Conversation Dentaire : transcription et notes cliniques
Les erreurs de transcription à connaître ; la secrétaire ne valide jamais une note clinique.

9.7 AutoScale AI : agents téléphoniques et automatisation de la clinique
Juger un outil à partir de ce qui est montré, et savoir quand l'humain reprend la main.

9.8 Koobex : automatiser les rendez-vous et les disponibilités
Réservation en ligne et plages libres : durée, professionnel, salle, et une demande reçue n'est pas un rendez-vous confirmé.

9.9 Zone rouge : assurances, RAMQ, RCSD et estimations
Pourquoi une couverture, un montant ou un code proposés par une IA ne sont jamais une confirmation.

9.10 La clinique automatisée : comment les outils travaillent ensemble
Le parcours d'une patiente d'un outil à l'autre, et ce qui reste humain quand l'automatisation déraille.

9.11 L'IA ne remplace pas le jugement humain
Ce que la secrétaire fait mieux qu'un outil, et les compétences qui prennent de la valeur.

9.12 Une journée dans une clinique avec IA — Évaluation finale
Évaluation animée : onze situations de 8 h à 17 h 30.

Le module 9 se termine par son cahier d'exercices et son quiz d'autoévaluation. Vous recevrez aussi une page à afficher à votre poste de travail : **le Protocole du détective IA**.

POUR BIEN EN PROFITER

Par où commencer ?

Votre accès dure trois mois à compter du début de votre cohorte. Voici une façon simple d'intégrer les nouveautés à votre rythme :

1. **Regardez la vidéo d'accueil**
   Elle vous montre où se trouvent les nouvelles leçons, les téléchargements, les cahiers et les quiz.
2. **Reprenez les modules dans l'ordre**
   Si vous avez déjà terminé un module, faites seulement ses nouvelles leçons : elles complètent ce que vous avez appris.
3. **Faites les exercices avant d'écouter la correction**
   Les simulations sont conçues pour vous faire réfléchir : arrêtez la vidéo, décidez, puis comparez.
4. **Terminez par la simulation finale et le module 9**
   La journée complète à la réception rassemble les modules 1 à 8. Le module 9 vous prépare aux outils que vous croiserez en clinique.
5. **Gardez une séance par semaine pour réviser**
   Des séances régulières valent mieux qu'une longue journée de rattrapage.

Besoin d'aide ?

Tout au long de votre parcours, votre formatrice répond à vos questions, directement dans le chat de la plateforme ou en appel vidéo, selon vos besoins. Elle est généralement disponible tous les jours jusqu'à 20 h. Vous pouvez aussi échanger avec les autres participantes dans la Communauté Dentavenir.

Bonne formation, et bienvenue dans la nouvelle version de votre parcours !