

Dentiste et entrepreneur

Optimisez la gestion
de votre cabinet

Mars 2023



Allier le meilleur du soin au meilleur de la gestion

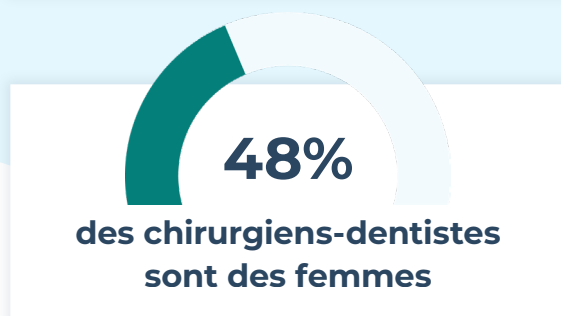
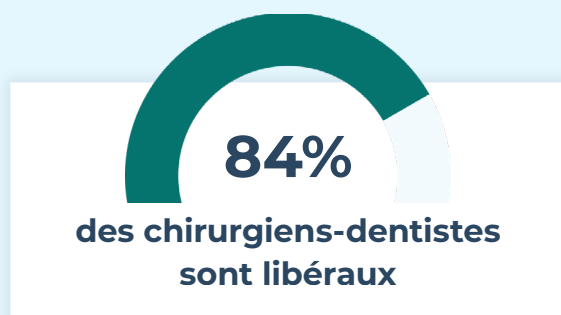
les défis du chirurgien-dentiste entrepreneur

Être chirurgien-dentiste. Procurer aux patients les meilleurs soins et les meilleurs traitements pour leur santé bucco-dentaire. Être chirurgien-dentiste. Constituer la meilleure équipe possible autour de soi. Être chirurgien-dentiste. Tenir les rênes du cabinet dentaire pour en faire une organisation pérenne.

Être chirurgien-dentiste en 2022, c'est porter trois calots : celui de soignant, bien sûr, mais aussi celui de chef d'entreprise et celui de manager. Parce que les aspects non cliniques du métier prennent de plus en plus de place au sein de la pratique, il est devenu indispensable de savoir jongler avec vos différentes casquettes, d'optimiser la gestion au quotidien pour pouvoir vous concentrer au maximum sur vos patients.

De l'installation à la gestion en passant par le recrutement et la communication avec les patients, chacun de vos choix est crucial et doit être mûrement réfléchi. Doctolib et la Binhas Global Dental School (BGDS) se sont associés pour vous aider à bâtir le projet qui vous ressemble le plus et vous accompagner au jour le jour pour relever les défis qui sont les vôtres.

CHIFFRES CLÉS



43 968

chirurgiens-dentistes
en exercice

67

chirurgiens-dentistes
pour 100 000 habitants

Les chirurgiens-dentistes
ont en moyenne

45.6 ans



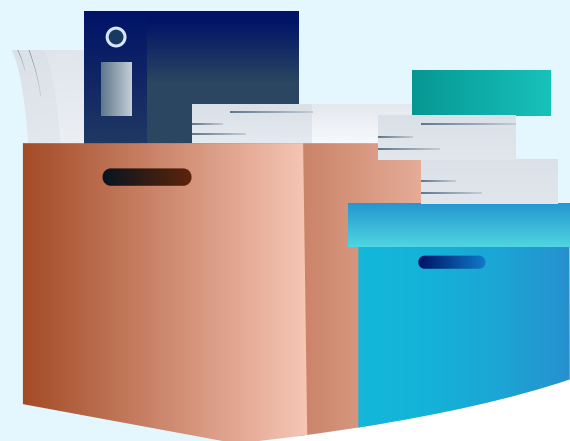
Sommaire

S'installer	4
Quatre questions pour un projet réussi	
S'installer pour quoi faire ?	4
Où s'installer ?	5
Comment s'installer ?	6
Avec qui s'installer ?	6
Installé	7
Une équipe et une patientèle à soigner	
Vous entourer d'une équipe compétente... en interne	7
Vous entourer d'une équipe compétente... en externe	8
Vous constituer une patientèle fidèle et qualifiée	9
Installé pour durer	11
Optimiser l'activité de son cabinet	
Organiser et maîtriser son activité	11
Des outils pour vous épauler	12



S'installer

Quatre questions pour un projet réussi



Ouvrir les portes de son propre cabinet dentaire est un projet à bien préparer en se posant les bonnes questions.

S'installer pour quoi faire ?

C'est LA question à se poser avant toutes les autres : comment souhaitez-vous exercer ? Avant même de songer à vous installer, prenez le temps de vous interroger sur vos envies professionnelles. Appuyez-vous sur trois points :

- quelle vision avez-vous de votre métier ?
- quel style de pratique souhaitez-vous avoir ?
- quel niveau de revenus espérez-vous ?

Les réponses à ces grandes questions vont contribuer à vous bâtir un projet d'installation solide. Une fois ces éléments clarifiés, les suivants vont pouvoir s'enchaîner plus aisément.



Où s'installer ?

Trois critères sont à prendre en compte avant de poser votre fauteuil :

la démographie et la sociologie de la population :

Qui sont les habitants du bassin de vie que vous visez, quel âge ont-ils, sont-ils actifs ou non, quels sont les revenus moyens...

Pour vous aider : le site de l'INSEE

la démographie médicale :

Combien de chirurgiens-dentistes exercent, quel est leur taux de remplissage, quels sont les délais d'attente, les cabinets alentour acceptent-ils ou non les nouveaux patients...

Pour vous aider : le site de l'Ordre national des chirurgiens-dentistes, le site CartoSanté

votre confort :

À quelle distance se situe le cabinet par rapport à votre lieu de vie, la ville, le quartier vous plaisent-ils...

Densité, répartition sur le territoire, part des professionnels libéraux, part des professionnels âgés de plus de 65 ans... : l'ONCD livre une cartographie complète sur son site.



Si les cabinets autour du lieu où vous souhaitez vous installer ne prennent plus de nouveaux patients, c'est bon pour vous, cela veut dire que vous serez sollicité.

Si en revanche vous constatez qu'il n'y a que deux jours d'attente, il va vous falloir comprendre pourquoi : est-ce parce que les confrères sont particulièrement bien organisés ou bien parce qu'il n'y a pas assez de demande ?



Dr Edmond Binhas

Chirurgien-dentiste
Fondateur de la Binhas
Global Dental School



Après avoir exercé en tant que chirurgien-dentiste salarié dans une mutuelle à Verdun, j'ai ouvert mon propre cabinet à Brumath, à côté de Strasbourg, en janvier 2019

Le choix de cette ville a été guidé par des raisons personnelles - je souhaitais me rapprocher de ma famille. La zone est bien dotée en chirurgiens-dentistes, le démarrage a été un peu plus long et fastidieux pour moi, mais au quotidien, mes journées sont plus tranquilles, c'est ce que je souhaitais. Ce qui était incontournable pour moi, c'était l'emplacement du cabinet : je voulais qu'il soit visible, dans une rue passante, pour compenser l'interdiction de publicité.



Christian Oïeru

Chirurgien-dentiste
Brumath (67)

Comment s'installer ?

Deux possibilités s'offrent à vous :

Créer votre cabinet :

- pensez à mener une étude de marché au préalable sur le bassin de vie convoité (patients, professionnels alentour, etc...)
- calculez au plus juste l'investissement de départ (achat ou location du matériel, achat ou location des murs, aménagement du cabinet à votre convenance...)
- entourez-vous d'une équipe compétente et en phase avec votre façon de travailler

Reprendre un cabinet :

- soyez sûr que le cabinet vous convient (distance par rapport à votre domicile, emplacement, conception...)
- renseignez-vous sur le chiffre d'affaires réalisé les années précédentes
- vérifiez que le cabinet reçoit toujours de nouveaux patients, que la patientèle se renouvelle et s'équilibre entre "anciens" et nouveaux patients
- assurez-vous de la compatibilité entre vous et les éventuels associés, entre vous et les éventuels salariés que vous reprendrez



Un élément important quand j'ai racheté mon cabinet

l'équipement qui était cédé avec le cabinet. Il était aussi impératif que je sois propriétaire des murs, afin de sécuriser mon lieu de travail."



Christian Oïeru
Chirurgien-dentiste
Brumath (67)



30 à 40 %

Le rachat d'un cabinet peut être estimé à ce pourcentage du chiffre d'affaires réalisé par celui-ci (hors murs).

Avec qui s'installer ?

Un ou des associés, un ou des salariés, une équipe autour de vous : à vous de décider de qui vous entourer au sein du cabinet. Avec vos associés, pensez à vous répartir les rôles. Un fonctionnement dans lequel chacun décide de tout ne peut s'ancrer dans la durée. Le leadership doit être bien réparti.

Être épaulé par un assistant dentaire polyvalent, qui pourra vous apporter son aide au fauteuil comme auprès des patients, un secrétaire administratif, qui vous accompagnera dans la gestion au quotidien, peuvent vous faire gagner en temps et en confort. Pour plus d'efficacité, il est fondamental de bien définir les fiches de poste de chaque membre de l'équipe.



Installé

Une équipe et une patientèle à soigner



Vous pouvez être le meilleur chirurgien-dentiste, pratiquer la meilleure dentisterie dans les locaux les plus beaux et les plus modernes. Mais si personne ne le sait, toutes vos compétences ne servent pas à grand-chose.

Une fois ouvert, votre cabinet se doit d'être connu et reconnu pour la qualité des soins et de l'accueil que vous réservez à vos patients. L'équipe que vous aurez constituée autour de vous va y contribuer. Posez vous la question essentielle : en quoi votre cabinet est-il vraiment spécial ? Il s'agit ici de la qualité de service en dentisterie. Les patients vous jugent sur tout... sauf sur la partie clinique.

Vous entourer d'une équipe compétente... en interne

Selon la taille de votre cabinet et l'exercice que vous souhaitez pratiquer, vous pouvez vous faire épauler par plusieurs professionnels :

- > des chirurgiens-dentistes associés
- > des chirurgiens-dentistes collaborateurs
- > un ou des assistants dentaires
- > un ou des secrétaires
- > un prothésiste

Quels que soient vos choix, une constante s'impose : le rôle et les missions de chacun doivent être clairement définis, compris et partagés par tous, et couchés sur le papier.





La répartition des leaderships entre les associés, les tâches que prennent en charge les secrétaires et assistants dentaires, tout doit être écrit, sans quoi tous risquent de se prendre les pieds dans le tapis.

Mettez en place des process et protocoles. L'organisation de votre cabinet doit reposer sur des systèmes, pas sur des personnes."



Dr Edmond Binhas

Chirurgien-dentiste
Fondateur de la Binhas
Global Dental School



150 000 €

C'est le montant moyen de chiffre d'affaires à partir duquel on estime que vous pouvez vous permettre une embauche.



Vous entourer d'une équipe compétente... en externe

Parce que le non-clinique occupe aussi une place importante dans votre quotidien, il est indispensable d'être bien conseillé par tout un panel d'experts :

- > un comptable - n'ayez pas peur d'en changer si le vôtre ne convient pas ou ne comprend pas les subtilités de votre métier
- > des fournisseurs de matériels proposant un SAV performant
- > un informaticien
- > un consultant pour vous aider à manager votre équipe et optimiser votre pratique.



En 2022, il n'est pas possible de faire tourner un cabinet dentaire si on ne sait pas manager une équipe, si on ne sait pas communiquer avec les patients

Il est donc très important de se former pour maîtriser aussi tous les aspects non cliniques."



Stéphanie Frison-Dunoyé

Consultante Binhas
Global Dental School



Vous constituer une patientèle fidèle et qualifiée

De plus en plus informés, de plus en plus en demande, et de plus en plus exigeants, les patients n'hésitent plus à changer de chirurgien-dentiste si celui qu'ils ont consulté ne leur convient pas. Attirer des patients est une chose, les garder en est une autre.

Placer le patient au cœur de votre pratique, l'écouter et le comprendre sont donc indispensables. Une relation de qualité se tisse dès la prise de rendez-vous et s'entretient au fur et à mesure du parcours du patient au sein de votre cabinet.

Les règles d'une bonne relation avec le patient :

- rendez-vous disponible : des délais d'attente trop longs sont de moins en moins acceptés
- répondez à la demande : faites en sorte que la prise de rendez-vous soit facile, grâce à la présence d'une secrétaire ou un service de prise de rendez-vous en ligne
- n'ayez pas d'a priori : chaque patient est un patient à part entière
- soyez dans l'empathie : sachez écouter et comprendre
- accueillez les patients dans un lieu agréable : soignez l'esthétique de votre cabinet, affichez votre sourire et votre disponibilité
- soyez pleinement avec votre patient : quand vous êtes au fauteuil, ne vous interrompez pas pour répondre au téléphone
- ayez une approche progressive : ne remettez pas à un patient qui vient pour un détartrage un devis pour un tout autre traitement, créez la relation et la confiance sur la durée.



Communiquer auprès du public : des règles assouplies

Les règles applicables aux chirurgiens-dentistes en matière d'information et de communication professionnelles ont été assouplies depuis la parution d'un décret en décembre 2020. L'Ordre national des chirurgiens-dentistes précise que "le chirurgien-dentiste peut communiquer au public, par tout moyen, y compris sur un site internet (à l'exception des ordonnances et des plaques professionnelles et tout autre élément de signalétique des cabinets obéissant à des réglementations spécifiques), des informations relatives notamment à ses compétences et pratiques professionnelles, à son parcours professionnel et aux conditions de son exercice". Le tout dans le respect de la déontologie.

Plus de précisions auprès de l'Ordre national des chirurgiens-dentistes



Le pré-requis, dans un cabinet dentaire, c'est la qualité clinique.

Mais le patient ne vous juge pas là-dessus. Il vous juge sur la qualité perçue. À qualité de service perçue supplémentaire, le patient est capable de payer 20 % de plus. À qualité de service égale, il ira chez le dentiste le moins cher".



Natacha Brouillet
Consultante Binhas
Global Dental School



J'explique tout ce que je fais au patient, et je m'assure qu'il ait bien compris.

Je n'impose jamais rien, mais je donne au patient toutes les informations pour qu'il puisse faire ses choix de façon éclairée. Beaucoup de patients ont peur du dentiste, s'inquiètent de savoir s'il dit bien la vérité. Moi, je ne cache rien. L'important, pour moi, c'est de fournir le meilleur traitement. Je ne travaille pas gratuitement, mais je ne vais pas toujours pratiquer l'acte le plus rémunérateur. Il faut l'accepter. J'investis davantage sur la relation à long terme avec le patient, je privilégie la confiance. On sait que les patients parlent entre eux et agissent comme des prescripteurs."



Natacha Brouillet

Consultante Binhas
Global Dental School

Combien de temps avant d'être rentable ?

Passé l'investissement de départ, que vous vous lanciez dans un cabinet tout neuf ou dans un rachat, il vous faudra faire preuve d'un peu de patience avant d'atteindre la rentabilité. Pour un cabinet omnipraticien, on estime que celle-ci arrive au bout de 3 à 4 ans. Pour un cabinet spécialisé, le laps de temps est plus court, entre 18 et 24 mois. Néanmoins, n'oubliez pas qu'avoir une orientation particulière demande un investissement en temps plus important, afin d'entretenir votre réseau de correspondants, de leur rédiger et adresser les comptes-rendus des patients, etc...



Installé pour durer

Optimiser l'activité de son cabinet



Vous voilà à la tête de votre propre cabinet, entouré d'une solide équipe. Le plus dur est passé ? Pas forcément ! La bonne gestion du cabinet dentaire est une aventure quotidienne : gestion de l'agenda, organisation optimale, maîtrise des coûts et des dépenses...

Organiser et maîtriser son activité

Veiller sur la santé de vos patients, mais aussi sur celle de votre cabinet : telles sont vos missions en tant que chef de votre entreprise. Il est donc indispensable d'en prendre régulièrement le pouls afin de réajuster, si nécessaire, la trajectoire prise.

Relevez régulièrement ces 3 indicateurs :

- 🕒 la production horaire du cabinet
- 👥 le nombre de nouveaux patients
- ✅ le taux d'acceptation des plans de traitement

Actes hors nomenclature : comment fixer leur tarif ?

La fixation des tarifs des actes hors nomenclature est libre, c'est à vous de déterminer les prix que vous souhaitez pratiquer. Néanmoins, il est important de ne pas être déconnecté de ce qui se pratique aux alentours. Ne soyez ni trop cher, ni pas assez. Procédez à une étude de marché au préalable afin de vous situer dans une fourchette de prix adaptée à la zone où vous exercez. La qualité perçue du service se paye : les patients sont prêts à payer davantage s'ils sont satisfaits et se sentent bien dans votre cabinet.



Des outils pour vous épauler

Bien les connaître et les maîtriser vous permettra de gagner un temps considérable au quotidien :

- > [la Classification commune des actes médicaux \(CCAM\)](#) : indispensable de connaître la nomenclature et de se tenir au courant de ses évolutions
- > votre logiciel dentaire : formez-vous pour en profiter pleinement, ne vous contentez pas d'en utiliser un faible pourcentage
- > l'agenda en ligne : en termes d'image, de relation avec vos patients et d'organisation de vos journées, il est incontournable.

Entretenez également votre réseau. Il est toujours utile de bien connaître les experts qui travaillent autour de vous (chirurgiens-dentistes spécialisés et autres professionnels de santé) afin de pouvoir facilement leur adresser vos patients. Vous pourrez ainsi proposer à votre patientèle une offre de soins globale et une prise en charge complète et personnalisée.





Doctolib à vos côtés

Plus de **300 000 personnels de santé** en France, en Allemagne et en Italie nous font confiance et utilisent nos solutions.
Plus de **70 millions de patients européens** ont un compte Doctolib et prennent leurs rendez-vous de santé en ligne.

Chirurgiens-dentistes

Gagnez du temps et optimisez votre activité

1. 🕒

Gagnez du temps au quotidien

2. 🏠

Optimisez l'activité de votre cabinet

3. 💻

Améliorez la prise en charge de vos patients

Échangez avec vos confrères

Partagez vos expériences et vos conseils avec vos pairs et accédez aux informations qui vous concernent.

Sur Doctolib, retrouvez des études, des guides pratiques, des interviews, des podcasts et de nombreux articles qui concernent votre quotidien.

[Découvrir Doctolib](#)

Échangez avec vos confrères, découvrez en avant-première les nouveautés Doctolib, participez à nos événements.

[Rejoignez la Communauté](#)

Contact



Pour en savoir plus sur nos solutions et échanger avec un expert, rendez-vous sur : info.doctolib.fr/chirurgien-dentiste



Pour en savoir plus sur la Binhas Global Dental School et échanger avec un expert, rendez-vous sur : www.bgds.fr

Yannick Binhas
y.binhas@binhas.com
06 17 65 63 71

