

Le guide des bonnes pratiques pour les cabinets dentaires

Édition 2022-2023



Sommaire

Introduction	3
Ils partagent leurs bonnes pratiques	8
1. Installation et pérennisation	9
Où s'installer ?	9
Comment s'installer ?	11
Comment aménager un cabinet agréable ?	12
2. Management d'équipe et recrutement	13
Quel rôle pour votre assistant-e dentaire ?	13
Comment recruter votre équipe ?	14
Comment manager votre équipe ?	14
3. Relation et services aux patients	17
Comment réussir la première consultation ?	17
Comment construire une bonne relation avec vos patients ?	18
Comment développer le service aux patients ?	19



4. Communication et visibilité	21
Comment être visible en ligne ?	21
Comment évaluer votre visibilité en ligne ?	23
Comment gérer les informations des patients ?	24
5. Organisation et process	26
Comment optimiser votre agenda ?	26
Comment gérer les urgences ?	28
Comment parfaire les procédures ?	28
6. Productivité et investissement	30
Comment fixer vos objectifs ?	30
Quels indicateurs pour suivre votre activité ?	32
Comment bien vous équiper ?	33
En résumé	35
Faites un pas de côté	36
Notre sondage	37
Ressources	39
Glossaire	40



Introduction

Vous êtes soignants, mais pas uniquement. Vous êtes aussi chefs d'entreprise, managers et leaders. Parfois fins communicants, parfois entrepreneurs stratégiques, férus de nouvelles technologies ou plutôt "à l'ancienne". *In fine*, ce qui vous réunit tous, chirurgiens-dentistes et assistant-e-s dentaires, c'est la passion pour votre métier, mais aussi le triple défi que vous devez relever chaque jour : soigner vos patients, animer votre équipe et faire fonctionner votre cabinet.

3 millions

de rendez-vous pris chez le chirurgien-dentiste chaque mois sur Doctolib.¹

76 %

C'est la part des chirurgiens-dentistes qui estime avoir une bonne qualité de vie au travail.² 📍

33 %

C'est la part des chirurgiens-dentistes qui ne connaît pas son taux horaire effectif.² 📍

S'il existe autant de façons d'exercer que de cabinets dentaires, certaines bonnes pratiques méritent d'être partagées. Elles favorisent l'alliance thérapeutique avec vos patients, ainsi qu'une gestion plus sereine du cabinet au quotidien. Installation, management d'équipe, relation aux patients, organisation, productivité... autant de sujets qui vous concernent, et parfois vous préoccupent. C'est ce que nous avons découvert au cours de nos investigations et de nos échanges avec vous, ainsi que via notre sondage (📍) auprès de 95 chirurgiens-dentistes, à la recherche de ce qui se fait de meilleur au cabinet dentaire.

Car cette étude est le fruit de rencontres avec vos confrères et vos consœurs, chirurgiens-dentistes et assistant-e-s dentaires passionnés. Ils ont accepté de nous ouvrir les portes de leurs cabinets et de nous livrer les

clés de leurs réussites, mais aussi les erreurs desquelles ils ont appris. Nous avons passé du temps dans leurs salles d'attente, sur leurs agendas. Nous avons entendu le téléphone sonner (trop) et les patients les remercier (souvent). Nous avons vu la complicité des équipes soudées et la satisfaction d'une journée de travail qui s'achève.

Le guide des bonnes pratiques pour les cabinets dentaires, à la fois concret et prospectif, vous donne des connaissances et de l'inspiration pour vous améliorer continuellement. Il se veut un recueil vivant de bonnes pratiques, jamais figées, toujours à questionner. Comme votre exercice, évolutif selon vos besoins et ceux de vos patients.

¹ Donnée interne à Doctolib, septembre 2022.

² Sondage réalisé auprès de chirurgiens-dentistes libéraux, entre le 14 septembre et le 6 octobre 2022, 95 répondants.

Une profession en tension face à des besoins grandissants

- › Une explosion de la demande au sein d'une société vieillissante, mais une sous-consommation générale de soins dentaires

“Le recours aux soins dentaires en France (41 %) est nettement inférieur à la moyenne européenne, notamment par rapport à l'Allemagne et au Royaume-Uni (71 %).”¹

“Ces vingt dernières années, la croissance des effectifs de chirurgiens-dentistes a été moins rapide (4 %) que celle de la population française (plus de 10 %).”¹

- › Une pénurie de chirurgiens-dentistes, inégalement répartis sur le territoire

“Alors que la densité de chirurgiens-dentistes a augmenté dans la plupart des pays depuis 2006, la France a vu sa densité baisser.”¹

- › Une distinction historique entre zones denses et zones sous-denses de moins en moins marquée

- › Un contexte de changements sociétaux importants : nouvelles attentes des patients et des professionnels de santé, impact de la COVID-19, développement des technologies...

¹ [Démographie des chirurgiens-dentistes : état des lieux et perspectives, Ministères des Solidarités et de la Santé et Observatoire National de la Démographie des Professions de Santé, novembre 2021.](#)

Une tendance au regroupement, à l'exercice libéral, à la féminisation et au rajeunissement de la profession

44 044

Chirurgiens-dentistes au total dont : ¹



84%
Libéraux

16%
Salariés



93,8%
Omnipraticienss

5,50%
Spécialistes en
orthopédie dento-faciale

0,50%
Spécialistes en
chirurgie orale

0,20%
Spécialistes en médecine
bucco-dentaire

Densité : 67
chirurgiens-dentistes
pour 100 000 habitants

48 %
De femmes

8 %
De 65 ans
et plus

45,6
Ans en moyenne

54 %
De l'activité en cabinet
de groupe²

¹- ONCD au 15 septembre 2022

²- Rapport Démographie des chirurgiens-dentistes : état des lieux et perspectives, Ministère des Solidarités et de la Santé et Observatoire National de la Démographie des Professions de Santé, novembre 2021.

Les assistant-e-s dentaires, allié-e-s des chirurgiens-dentistes

Entre **22 000 et 30 000**

assistant-e-s dentaires estimé-e-s

90 %
de femmes

41
ans en moyenne

Environ **1 600**
nouvelles assistant-e-s dentaires
chaque année

42 %
travaillent à mi-temps ¹

¹ Rapport Démographie des chirurgiens-dentistes : état des lieux et perspectives, Ministère des Solidarités et de la Santé et Observatoire National de la Démographie des Professions de Santé, novembre 2021.





Ils partagent leurs bonnes pratiques



Dr Jérémie AMZALAG
Chirurgien-dentiste à Paris 17e



Dr Jean-Nicolas ROLDAN
Chirurgien-dentiste à Bayonne
(Pyrénées-atlantiques)
Membre du Comité médical Doctolib



Dr Edmond BINHAS
Chirurgien-dentiste
Fondateur de la Binhas
Global Dental School



Dr Corinne SANSILVESTRI
Chirurgien-dentiste à
Forcalqueiret (Var)



Lindsay BRUNEAU
Assistante dentaire à Bordeaux
Membre du programme
Pionniers Doctolib



Dr Rémy SIEROCKI
Chirurgien-dentiste à Saint-
Amand-les-Eaux (Nord)
Membre du Programme
Pionniers Doctolib



Manuel DE JUAN
Consultant pour la Binhas
Global Dental School



Dr Anne-Sophie VICQ
Chirurgien-dentiste
à Châtelailon-Plage
(Charente-Maritime)

1. Installation et pérennisation



Débuter son activité, c'est avant tout se poser les bonnes questions. C'est aussi recueillir des informations précises pour prendre des décisions rationnelles. Enfin, c'est s'entourer d'une équipe fiable, se constituer une patientèle qualifiée et savoir évaluer son activité. C'est s'installer pour durer.

Où s'installer ?

🔗 Les bonnes questions à vous poser avant de vous installer :

- > Quelle est votre vision du métier ? Exercice individuel/collectif, rapport au travail...
- > Quelle pratique souhaitez-vous développer ? Spécialité, orientation, type de patientèle...
- > Quel niveau de revenu souhaitez-vous atteindre ?

📉 Quelles sont vos spécialités ?¹

Endodontie : **24** %

Esthétique : **14** %

Implantologie : **29** %

Omnipratique uniquement : **52** %

Orthodontie : **11** %

Parodontologie : **26** %

Pédodontie : **10** %

¹ Sondage réalisé auprès de chirurgiens-dentistes libéraux, entre le 14 septembre et le 6 octobre 2022, 95 répondants.



Les informations à récolter sur le territoire visé :

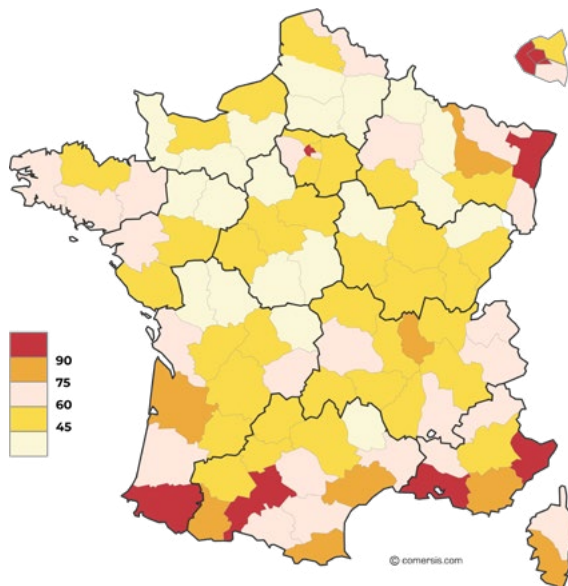
- > La démographie médicale : nombre de chirurgiens-dentistes en exercice, spécialités, taux de remplissage, délais d'attente, consultations ouvertes aux nouveaux patients ou non, temps d'accès au chirurgien-dentiste libéral le plus proche, nombre d'actes...

✂ Utilisez l'outil [Carto Santé](#) et les [données de l'ONCD](#) pour réaliser une étude sur votre territoire et cartographier vos propres données. Contactez également votre URPS.

- > Vos aspirations : cadre de vie, distance entre votre domicile et le cabinet...
- > La démographie et la sociologie de la population : profil des patients, âge, revenu moyen...

✂ Collectez ces informations sur le [site de l'Insee](#).

Nombre de chirurgiens-dentistes pour 100 000 habitants¹



¹ ONCD au 15 septembre 2022



Une distinction entre zones denses et sous-denses moins marquée

L'ensemble des chirurgiens-dentistes est extrêmement sollicité sur tout le territoire. La démarcation entre zones denses et zones sous-denses s'avère moins nette et pertinente, sauf à titre informatif et pour connaître l'éligibilité à certains avantages fiscaux.

✂ Vérifiez si la zone que vous ciblez est identifiée comme "sous-dense" sur le site de la [DREES](#).

✂ Pour comparaison, consultez la catégorisation sous forme de cartes de France pour les médecins généralistes, les infirmiers, les masseurs-kinésithérapeutes et les sages-femmes sur le site de la [DREES](#).

✂ Rendez-vous sur le [Portail d'Accompagnement des Professionnels de Santé](#) pour connaître les avantages fiscaux dont vous pourriez bénéficier selon votre territoire : Zones de Revitalisation Rurale (ZRR), Zones Franches Urbaines-Territoires Entrepreneur (ZFU-TE) et zones d'Aide à Finalité Régionale (AFR).

Vous y trouverez également la carte du niveau de dotation en chirurgiens-dentistes par région.²

² [Accès aux soins : pourquoi et comment identifier les zones sous-denses en médecins, Ministère des Solidarités et de la Santé, décembre 2021](#)

Comment s'installer ?

❓ Les bonnes questions à vous poser :

- Création ou reprise de cabinet ? En cas de création de cabinet, menez une véritable étude de marché sur le bassin de vie visé, calculez l'investissement de départ et prenez particulièrement soin de vous entourer d'une équipe compétente. En cas de reprise de cabinet, renseignez-vous sur le chiffre d'affaires réalisé les dernières années, assurez-vous que le cabinet reçoit toujours de nouveaux patients avec une patientèle qui se renouvelle et vérifiez la compatibilité entre vos éventuels associés ou salariés, et vous-même.

Le rachat d'un cabinet peut être estimé à 30 à 40 % du chiffre d'affaires réalisé par celui-ci (hors murs).

- Avec qui s'installer ? Un ou plusieurs chirurgiens-dentistes associés ou collaborateurs, une ou plusieurs assistant-e-s dentaires, une secrétaire administrative, un prothésiste...

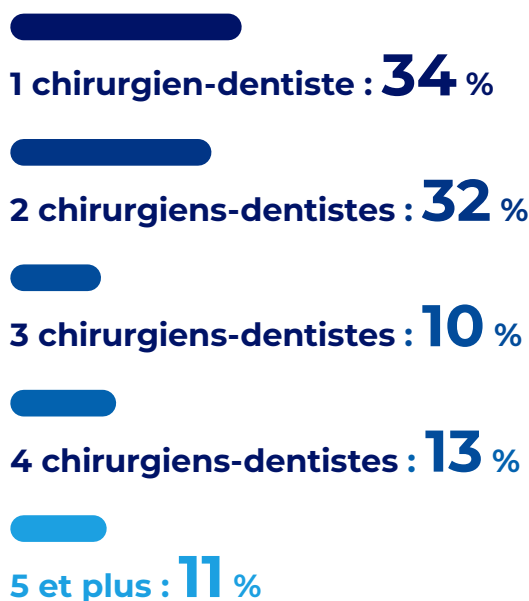
150 000 euros

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

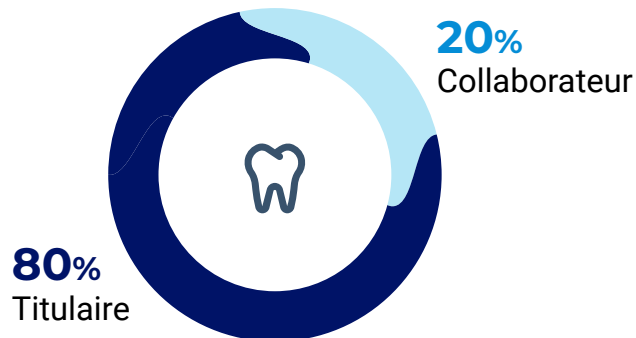
- De qui s'entourer ? Un comptable, un fournisseur de matériel, un informaticien, un consultant...



⬇️ Combien de chirurgiens-dentistes êtes-vous au cabinet au total ?¹



⬇️ Êtes-vous titulaire ou collaborateur ?¹



1-Sondage réalisé auprès de chirurgiens-dentistes libéraux, entre le 14 septembre et le 6 octobre 2022, 95 répondants..

Comment aménager un cabinet agréable ?

- › Veillez à soigner l'apparence du cabinet dentaire afin que les patients s'y sentent bien, ainsi que toute l'équipe dentaire ! Soyez particulièrement attentifs à la salle d'attente : couleurs, sons, lumières, odeurs, distractions...
- › Pensez à afficher les spécificités du cabinet : prise de rendez-vous en ligne, machines, intelligence artificielle, expertises...
- › En salle de consultation, installez un écran au-dessus du fauteuil afin de diffuser du contenu apaisant et distrayant.
- › Imaginez le circuit de prise en charge pour le patient le plus optimisé possible, ou faites-vous accompagner par une agence spécialisée. Utilisez une application mesurant le nombre de pas pour avoir une idée de la distance que vous parcourez chaque jour : pourriez-vous la réduire ?

Le conseil de la Binhas Global Dental School

Un cabinet dentaire qui fonctionne, c'est avant tout un binôme chirurgien-dentiste/assistante dentaire qui marche !

D'où l'intérêt de bien réfléchir à la composition de votre équipe dentaire. Concevoir des fiches de poste précises permettra par ailleurs une bonne répartition des tâches, une meilleure exécution du travail, mais également une compréhension plus claire de vos attentes. Dans cette optique de clarification des rôles, la France travaille depuis 2016 à la mise en place du métier d'assistant en médecine bucco-dentaire (AMBD) ou assistant dentaire de niveau 2. Il serait doté de nouvelles fonctions permettant de dégager du temps au fauteuil pour le chirurgien-dentiste et de favoriser l'accès aux soins et à la prévention. Bon nombre de pays

européens, comme l'Allemagne, le Royaume-Uni et l'Espagne, ont déjà franchi le pas, avec ce qui est appelé le métier d'hygiéniste dentaire."

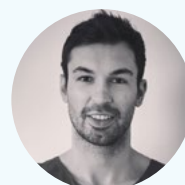


Dr Edmond Binhas

Chirurgien-dentiste et fondateur de la Binhas Global Dental School

Une fois diplômé de la faculté de Reims, j'ai exercé en omnipratique pendant 3 ans, mais je n'étais pas pleinement épanoui.

J'ai alors décidé de me former en parodontologie, et d'y dédier ma pratique à titre exclusif. Cela m'a redonné goût au travail, avec la sensation d'apporter de véritables changements dans la vie de mes patients. J'ai été collaborateur dans plusieurs cabinets, d'abord à Amiens, puis à Lille et enfin à Saint-Amand-les-Eaux. J'ai souvent identifié ces cabinets via les annonces partagées par l'antenne régionale de l'ONCD. J'ai racheté le cabinet de Saint-Amand-les-Eaux en 2019, après avoir passé du temps avec les deux chirurgiens-dentistes sur le départ. J'avais aussi pris soin de vérifier la densité de chirurgiens-dentistes par rapport à la demande de soins locale grâce à l'outil CartoSanté. Côté cadre de vie, j'ai toujours habité à une distance raisonnable de mon lieu de travail, entre 25 et 40 minutes en voiture. Un conseil pour les chirurgiens-dentistes qui s'installent : avant de racheter un cabinet, prenez le temps de travailler dans 4 ou 5 cabinets auprès de praticiens expérimentés qui ont à cœur de transmettre leur savoir. Si vous pouvez trouver un mentor, saisissez cette opportunité."



Dr Rémy SIEROCKI

Chirurgien-dentiste à Saint-Amand-les-Eaux (Nord)
Membre du Programme Pionniers Doctolib

2. Management d'équipe et recrutement



**Vous voulez lire la suite :
rendez-vous le 22 novembre à l'ADF
et sur la [Communauté Doctolib](#) !**

