

Paris, le 27 novembre 2019

COMMUNIQUE DE PRESSE

1 patient sur 3 aurait renoncé à consulter son dentiste s'il n'avait pas pu prendre rendez-vous en ligne

Et 76% des patients déclarent accéder plus facilement à leur chirurgien-dentiste grâce à Internet. C'est ce que révèle une étude nationale menée par Doctolib et l'Union Française pour la Santé Bucco-Dentaire (UFSBD) auprès de 7 396 patients et de 395 chirurgiens-dentistes utilisateurs de Doctolib entre le 18 et le 29 octobre 2019. Internet apparaît ainsi comme un levier décisif pour faciliter l'accès à la santé bucco-dentaire

Prendre soin de ses dents n'est pas évident pour tous les Français. Alors qu'une bonne santé bucco-dentaire est essentielle à une bonne santé générale, de nombreux patients négligent son suivi : seuls 6 Français sur 10 se rendent au moins une fois par an chez le chirurgien-dentiste. La peur du dentiste, la difficulté d'accès à leur praticien dans un délai raisonnable (il faut en effet patienter en moyenne 28 jours avant d'obtenir un rendez-vous chez le dentiste), sont autant de raisons qui poussent un tiers des Français à renoncer à prendre un rendez-vous chez le dentiste. Une étude menée par Doctolib et l'UFSBD démontre l'impact d'Internet sur la pratique des chirurgiens-dentistes et l'accès des patients à la santé dentaire.

Les patients accèdent plus facilement à leur chirurgien-dentiste

Le sondage démontre d'abord que les services de prise de rendez-vous en ligne permettent d'améliorer l'accès des patients à leur chirurgien-dentiste (**76% des patients** interrogés l'estiment) et de lutter contre le renoncement aux consultations et aux soins dentaires : **1 patient sur 3** aurait renoncé à consulter son chirurgien-dentiste s'il ne pouvait pas prendre rendez-vous en ligne.

La prise de rendez-vous en ligne ouvre les portes des cabinets dentaires à de nouveaux patients. Parmi ces patients, certains avaient arrêté de se soigner et reprennent leur santé orale en main. Ainsi, **78% des chirurgiens-dentistes** reçoivent des personnes qui ne les consultaient pas auparavant. Là encore, le phénomène n'est pas négligeable :

- **18%** des répondants reçoivent **plus de 6 nouveaux patients par semaine** ;
- **45%** des répondants reçoivent **entre 3 et 6 nouveaux patients par semaine** ;
- **35%** des répondants reçoivent **entre 1 et 2 nouveaux patients par semaine**.

Plus d'1 patient sur 3 estime d'ailleurs prendre davantage soin de ses dents grâce à la prise de rendez-vous en ligne. "La prise de rendez-vous en ligne correspond à l'évolution des pratiques de nos patients pour leurs consultations médicales", note le docteur Christophe Lequart, porte-parole de l'UFSBD. "C'est un outil d'amélioration de leur suivi, qui peut mettre le pied à l'étrier de certains et les faire entrer dans un parcours santé", poursuit-il.

Alors que 4 Français sur 10 ne consultent pas leur dentiste au moins une fois par an, la prise de rendez-vous en ligne peut faire changer les - mauvaises - habitudes. *“Si cela incite ces 4 Français sur 10 à suivre les recommandations et à consulter leur dentiste de manière préventive, c’est gagné !”*, souligne le docteur Christophe Lequart.

Les chirurgiens-dentistes ont plus de temps pour leurs patients

La mise en place de l’agenda en ligne au sein du cabinet dentaire fait diminuer le temps de secrétariat pour **74% des praticiens** interrogés. **Trois-quarts des chirurgiens-dentistes** constatent par exemple une réduction du nombre d’appels reçus au cabinet, une partie de leurs patients privilégiant désormais Internet au téléphone pour prendre rendez-vous.

Moins interrompue, l’équipe dentaire peut se recentrer sur la prise en charge et l’accompagnement des patients avant, pendant et après sa visite. Et de fait, l’activité médicale augmente grâce à l’usage des agendas en ligne. **1 chirurgien-dentiste sur 2** considère que son activité a augmenté depuis qu’il utilise un agenda en ligne. Et cette hausse n’est pas négligeable : **un quart** des répondants l’estime à **+5%** et **un tiers** à **+10%**. Pour **4 chirurgiens-dentistes sur 10**, le gain monte même à **plus de 15%** d’activité en plus.

Ce gain de temps engendre ainsi un autre bénéfice non négligeable : la possibilité d’ouvrir des créneaux rapidement. Sur les **13 millions de rendez-vous dentaires** pris sur Doctolib au cours des 12 derniers mois, **12% ont été programmés dans les 24h** et **19% dans les 48h**. Après un an d’utilisation du service, les dentistes accompagnés par l’agenda en ligne réalisent en moyenne **6,4% de consultations en plus**, sur des créneaux de plus en plus rapides. Aujourd’hui **46% des chirurgiens-dentistes** ont des disponibilités à 48h dans leur agenda.

“L’agenda en ligne permet au praticien d’optimiser son carnet de consultation, de gagner du temps pour les soins et de se rendre ainsi plus disponible pour ses patients”, énumère Arthur Thirion, directeur France de Doctolib. *“Le praticien en sort gagnant car il augmente son activité médicale, tout en préservant sa qualité de vie au cabinet”*, ajoute-t-il.

Une meilleure communication entre le chirurgien-dentiste et ses patients

La communication entre le praticien et ses patients est essentielle à qualité de la consultation. Pour préparer la consultation, **un quart des chirurgiens-dentistes** envoient à leurs patients des consignes par email ou SMS avant le rendez-vous (détails pratiques pour accéder au cabinet, liste des documents à présenter, précisions médicales nécessaires au bon déroulement du rendez-vous, informations sur l’activité). Cette nouvelle fonctionnalité de l’agenda en ligne, lancée en 2018, a immédiatement démontré son impact : les praticiens qui l’ont adoptée constatent à **72%** que l’envoi de recommandations en amont améliore la qualité de la consultation.

Une fois le rendez-vous passé, les échanges se poursuivent et contribuent à un meilleur suivi bucco-dentaire. Un SMS et un email peuvent ainsi être envoyés au patient afin de l’inviter à prendre un rendez-vous pour un bilan dentaire annuel. 88% des chirurgiens-dentistes qui utilisent ce rappel jugent cette fonctionnalité efficace. Mieux : cet outil améliore la santé bucco-dentaire des patients selon **81%** des praticiens qui l’ont mis en place.

“Il suffit de quelques messages simples, envoyés au moment propice, pour améliorer la qualité et l’efficacité d’une consultation et, à plus long terme, du suivi bucco-dentaire”, constate Arthur Thirion. Avec ce système de rappel et de recommandations, le patient devient acteur de sa santé orale. *“La préparation en amont par le patient de sa consultation, à travers la collecte et le remplissage de documents administratifs et aussi d’éléments concernant sa santé générale est une première étape à son implication dans le suivi de son traitement à venir”*, souligne le docteur Christophe Lequart. Une véritable relation gagnant-gagnant.

Consulter le Dossier de presse

A propos de l'UFSBD

Créée en 1966, l'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD) est une association de chirurgiens-dentistes dédiée à la promotion de la santé et à la prévention bucco-dentaire. Impliquée auprès des pouvoirs publics, l'UFSBD s'inscrit au quotidien dans la vie des Français et positionne le bucco-dentaire au cœur d'une vision plus large de la santé. Son action investit tous les terrains de prévention afin de faire progresser la santé bucco-dentaire et, de fait, la santé globale de tous. Les actions de l'UFSBD prennent la forme de recommandations de santé et d'hygiène bucco-dentaire, d'interventions dans les écoles, les entreprises, auprès des personnes les plus fragiles et leurs aidants, de plaidoyers publics, de mobilisation des praticiens... Plus d'informations sur le site www.ufsbd.fr.

A propos de Doctolib

Créé en 2013, Doctolib est le leader de la e-santé en Europe. Doctolib propose aux praticiens un logiciel et des services pour améliorer l'efficacité de leur organisation, transformer l'expérience de leurs patients, faire connaître leurs activités et renforcer la coopération avec leurs confrères. Doctolib aide les patients à accéder plus facilement et rapidement aux soins, en leur permettant de trouver des informations sur leurs professionnels de santé, de prendre rendez-vous avec eux sur Internet 24h/24 et 7j/7, de réaliser des téléconsultations et d'accéder à leur historique de consultations en ligne. La société emploie aujourd'hui 950 salariés, répartis dans 40 villes en France et en Allemagne. Elle collabore avec 100 000 professionnels et 2 000 établissements de santé. Doctolib enregistre chaque mois plus de 40 millions de visites de patients. Plus d'informations sur Doctolib directement sur le site www.doctolib.fr.