

Comment la prise de

rendez-vous en ligne

facilite l'accès à la

santé dentaire



**Étude nationale de l'Union
Française pour la Santé Bucco-
Dentaire (UFSBD) et de Doctolib**

Une étude réalisée par l'UFSBD et Doctolib démontre l'impact de la prise de rendez-vous en ligne sur l'accès à la santé bucco-dentaire.

Prendre soin de ses dents : pas évident pour tous les Français.

Alors qu'une bonne santé bucco-dentaire est indispensable à une bonne santé générale, un grand nombre de patients négligent les soins dentaires : seuls six Français sur 10 se rendent au moins un fois par an chez le dentiste. Internet et les services de prise de rendez-vous en ligne peuvent aider les patients à reprendre en main leur santé orale et renouer avec les bonnes habitudes. Un gain pour les patients, qui retrouvent le sourire, et pour les chirurgiens-dentistes, qui retrouvent du temps médical et peuvent se concentrer sur leur pratique. Un véritable impact pour la santé publique.

76 %

des patients interrogés estiment que la prise de rendez-vous en ligne permet d'accéder plus facilement à leur dentiste.

1 patient sur 3

aurait renoncé à consulter son dentiste sans la prise de rendez-vous en ligne.

1 dentiste sur 2

réalise plus de consultations grâce à son agenda en ligne et voit ainsi davantage de patients.

Se brosser les dents deux fois par jour, d'accord. Consulter son dentiste au moins une fois par an, ça coince un peu plus... En matière de santé bucco-dentaire, les Français ne brillent pas toujours par leur application (1). La peur du dentiste pour certains, la difficulté d'accès à leur praticien dans un délai raisonnable pour d'autres... Il faut, en effet, patienter en moyenne 28 jours avant d'obtenir un rendez-vous chez le chirurgien-dentiste (2). Des délais qui en découragent plus d'un. Une bonne santé bucco-dentaire est pourtant primordiale pour une bonne santé générale.

La mise en place de services de prise de rendez-vous en ligne apparaît comme un outil innovant et efficace pour lutter contre le non-recours aux consultations et soins dentaires. Les patients utilisateurs de ces applications voient leur suivi et leur santé bucco-dentaires considérablement améliorées: l'accès à leur dentiste est facilité et plus rapide. Mieux : la prise de rendez-vous en ligne est un élément de prévention du renoncement aux consultations.

Les chirurgiens-dentistes qui ont adopté ce système le constatent eux aussi : 50% d'entre eux réalisent plus de consultations et sont en mesure d'accueillir plus de patients grâce à leur agenda en ligne. Des patients qui, pour certains, n'auraient pas consulté sans la prise de rendez-vous en ligne. Un cercle vertueux se met progressivement en place au sein des cabinets dentaires : les patients se soucient davantage de leur suivi et honorent davantage leurs rendez-vous ; les praticiens gagnent du temps médical et peuvent proposer plus de consultations avec des temps d'attente réduits ; le suivi bucco-dentaire s'améliore. Efficacité rime avec accès facilité.

(1) source : Les Français et leur hygiène bucco-dentaire, enquête Pierre Fabre Oral Care / UFSBD, mars 2019

(2) source : DREES, octobre 2018



L'efficacité au rendez-vous

L'utilisation de l'agenda en ligne transforme l'organisation du cabinet dentaire. Les consultations s'enchaînent avec davantage de fluidité. L'équipe dentaire peut se recentrer sur les soins et l'accompagnement des patients. Praticiens, assistantes dentaires et patients s'y retrouvent.



Moins de temps perdu

L'usage d'un agenda en ligne libère les chirurgiens-dentistes et les assistants dentaires d'un certain nombre de tâches de secrétariat, à la fois chronophages et sans intérêt pour le suivi des patients. Mais il leur permet surtout de rationaliser et d'optimiser l'organisation des consultations : le temps nécessaire à chaque consultation est ajusté automatiquement en fonction du motif de la visite. Les rendez-vous non honorés diminuent grâce aux emails et SMS de rappel. Envoyés automatiquement aux patients en amont du rendez-vous, ces messages offrent la possibilité d'annuler et/ou de reporter la consultation en un clic. **La quasi-totalité des chirurgiens-dentistes interrogés (97%) utilisent cette fonctionnalité.** Cet outil est plébiscité : **80% de ceux qui s'en servent le jugent efficace pour lutter contre l'absentéisme des patients.**



Plus de temps médical et plus de patients

Avec un emploi du temps optimisé et sans "trous", les chirurgiens-dentistes gagnent un temps précieux et peuvent davantage se concentrer sur leur pratique. **1 praticien sur 2 constate ainsi un gain de temps médical** depuis qu'il utilise l'agenda en ligne. Logiquement, **1 praticien sur 2 considère aussi que son activité a augmenté.** Une hausse non négligeable : un quart des répondants l'estime à +5%, 1/3 à +10%. Pour 4 chirurgiens-dentistes sur 10, le gain monte à 15% d'activité supplémentaire et plus. Cette augmentation d'activité permet aux praticiens d'accueillir de nouveaux patients. Depuis qu'ils utilisent un agenda en ligne, **78% des chirurgiens-dentistes reçoivent des personnes qui ne les consultaient pas auparavant.**



- Entre 3 et 6 en plus par semaine pour 45% des répondants ;
- Entre 1 et 2 en plus par semaine pour 35% des répondants ;
- Au-delà de 6 en plus par semaine pour 18% des répondants.

Certains de ces patients n'auraient pas consulté de chirurgien-dentiste sans avoir eu la possibilité, via les sites de prise de rendez-vous en ligne, d'identifier un praticien à proximité de chez eux et de prendre rendez-vous avec lui directement par Internet.



Un cercle vertueux

Les carnets de rendez-vous qui débordent sont l'une des préoccupations majeures des chirurgiens-dentistes. Confiée à un service d'agenda en ligne, la gestion du planning quotidien gagne en fluidité. L'emploi du temps est optimisé et rationalisé : le temps nécessaire à chaque consultation est ajusté automatiquement en fonction du motif de la visite. Chaque minute est efficace. "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. Le praticien en sort gagnant car il augmente son activité médicale tout en préservant sa qualité de vie au cabinet. Côté patients, l'avantage est évident : ils accèdent beaucoup plus simplement à leur chirurgien-dentiste. Sur Doctolib, le délai d'attente moyen pour obtenir un rendez-vous chez son dentiste est de 15 jours, soit 2 fois moins que la moyenne nationale (28 jours)", constate Arthur Thirion, directeur France de Doctolib. "La prise de rendez-vous en ligne correspond à l'évolution des pratiques de nos patients pour leurs consultations médicales. C'est un outil d'amélioration de leur suivi, qui peut mettre le pied à l'étrier à certains et les faire entrer dans un parcours santé. Pour l'équipe dentaire, c'est l'assurance de gagner en efficacité pour une meilleure prise en charge et un meilleur accompagnement de son patient", affirme le docteur Christophe Lequart, porte-parole de l'UFSBD.

“ Jamais plus de 1 à 2 “lapins” par semaine !

Dr. Marion P.

Chirurgien dentiste, 35 ans, Eure-et-Loir
Utilisatrice de Doctolib depuis plus d'un an

Le rappel de rendez-vous aux patients a eu un vrai impact sur notre cabinet dentaire. Le nombre de no-show a diminué, les « lapins » se font rares : j'en compte un par semaine, deux quand c'est une mauvaise semaine ! Auparavant, je pouvais me retrouver avec 4 à 5 consultations non honorées, sur des rendez-vous longs en plus, donc avec une perte de temps importante. Nos assistantes se chargeaient de rappeler tous les patients, ça leur prenait un temps fou. Elles peuvent maintenant se concentrer sur l'accompagnement de nos patients dans leurs démarches financières, leur plan de traitement, etc... Les patients apprécient et restent fidèles à notre cabinet.



Du temps pour les patients

Des chirurgiens-dentistes plus disponibles, des patients mieux préparés : les fonctionnalités proposées par l'agenda en ligne créent une relation gagnant-gagnant entre le soignant et le soigné. La santé bucco-dentaire s'en trouve améliorée.



Moins d'interférences

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. Le téléphone ne sonne plus en permanence. Les **¾ des chirurgiens-dentistes constatent 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.



Plus d'échanges avec le patient

Une communication en amont avec le patient favorise l'efficacité de la consultation. **¼ des chirurgiens-dentistes envoient à leurs patients des consignes 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.





De nouvelles bonnes habitudes

La prévention est l'une des clés pour une bonne santé bucco-dentaire. Plus prompts à guérir qu'à prévenir, les Français apprennent doucement à modifier leurs comportements. Les outils proposés par Doctolib les accompagnent dans cette transition. "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. Le rappel de rendez-vous de prévention ou de soins va permettre au patient de s'intégrer dans un parcours de santé optimal", indique le docteur Christophe Lequart. Plus de prévention, c'est moins de consultations dans l'urgence, plus de temps et plus d'accès pour tous. "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", se félicite Arthur Thirion.



Inciter les Français à suivre les recommandations

Dr. Christophe Lequart

Porte-parole de l'Union française pour la santé bucco-dentaire (UFSBD)

Il est impossible de parler santé sans évoquer la santé bucco-dentaire. Or, quatre Français sur dix ne vont pas chez le dentiste au moins une fois par an, tel que le préconise l'UFSBD. N'oublions pas que les maladies carieuses et parodontales sont évitables lorsque l'on adopte les comportements favorables à sa santé, parmi lesquels les recommandations d'hygiène bucco-dentaire au quotidien et la visite annuelle chez le chirurgien-dentiste. La question de la prévention au cabinet dentaire est centrale et permet, grâce à un suivi régulier et adapté, d'éviter les besoins en soins plus lourds et plus coûteux. Si la prise de rendez-vous en ligne incite ces quatre Français sur dix à suivre les recommandations et à consulter leur dentiste de manière préventive, c'est gagné !



Un meilleur accès aux soins bucco-dentaires

Les délais d'attente pour obtenir une consultation dentaire découragent de plus en plus de Français, qui renoncent à consulter. La prise de rendez-vous en ligne, simple et rapide, facilite l'accès au praticien. Et redonne aux patients le pouvoir sur leur santé bucco-dentaire.



Moins de renoncements

Un tiers des patients aurait abandonné l'idée de consulter un chirurgien-dentiste sans la prise de rendez-vous en ligne. Cause fréquente de non-recours aux soins, les délais d'attente sont raccourcis : **plus de 58% des patients** obtiennent un rendez-vous plus rapidement en passant par un service en ligne. Globalement, l'accès au dentiste est meilleur : **76% des patients** constatent qu'il est facilité par la prise de rendez-vous en ligne. La santé bucco-dentaire s'améliore : **1/3 des patients (plus de 36%)** estiment prendre davantage soin de leurs dents depuis qu'ils utilisent un service de prise de rendez-vous en ligne.



Plus de liberté

Un tiers des patients prennent rendez-vous chez le dentiste en ligne plutôt que par téléphone. Ce mode de prise de rendez-vous séduit par la grande flexibilité qu'il offre :



Le patient peut voir directement les disponibilités de son praticien et les faire coïncider avec les siennes.



Le patient peut caler un rendez-vous à n'importe quelle heure, sans se soucier des horaires d'ouverture du secrétariat.



La démarche est plus rapide pour le patient.



Des outils en phase avec les attentes

La prise de rendez-vous n'a jamais été aussi simple et adaptée au mode de vie connecté des patients. "L'agenda en ligne Doctolib permet aux dentistes de proposer à leurs patients le parfait créneau en fonction de l'organisation et des besoins du cabinet. Finis le stress et la perte de temps quand il s'agit de trouver le bon moment !", souligne Arthur Thirion. "Le comportement des patients évolue, ils souhaitent avoir accès à leur praticien et prendre rendez-vous facilement pendant et hors des horaires d'ouverture des cabinets : l'agenda en ligne répond pleinement à cette demande. Autre facteur favorisant l'accès aux soins : le professionnel de santé a la possibilité de réserver des créneaux ouverts à la prise de rendez-vous en ligne, permettant ainsi une meilleure fluidification du parcours des patients", constate le docteur Christophe Lequart.



Des RDV pris à toute heure du jour... et de la nuit !

Arthur Thirion

Directeur France de Doctolib

Les cabinets médicaux ne sont pas forcément ouverts lorsque le patient se souvient qu'il doit prendre rendez-vous chez son dentiste. Plutôt que de remettre au lendemain, au risque d'oublier, la prise de rendez-vous en ligne permet d'agir instantanément... même au beau milieu de la nuit. 4 consultations dentaires sur 10 sont calées en dehors des horaires d'ouverture du secrétariat, entre 19h et 8h (24%) et le weekend (19%). Ce mode de prise de rendez-vous devient peu à peu une habitude. L'année dernière, près de 4 millions de rendez-vous dentaires ont été pris en ligne sur Doctolib. Avec 8 660 dentistes sur Doctolib, c'est un chiffre que nous allons certainement voir augmenter.



Méthodologie

Sondage praticiens :

Questionnaire proposé aux chirurgiens-dentistes utilisateurs de l'agenda en ligne Doctolib.
395 réponses recueillies, du 18 au 29 octobre 2019

Sondage patients :

Questionnaire proposé aux patients lors de la confirmation d'un rendez-vous.
7.396 réponses recueillies en 24 heures, du 21 au 22 octobre 2019.



À 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.



À 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 coeur 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.

