

Sondage auprès de chirurgiens-dentistes  
Sur les difficultés rencontrées en cabinet  
Septembre-Octobre 2022  
Dr Contance Leger

## **I. Contexte du sondage et méthodologie**

*Sondage initié et réalisé par le Dr Constance Leger, chirurgienne-dentiste exerçant en libéral à Paris 6e, diplômée en 2007.*

*Le Dr Leger est la fondatrice de l'Odont'ACT, dont l'objectif est l'amélioration conjointe :*

*- de la qualité de vie au travail des chirurgiens-dentistes*

*- et de la santé des patients*

*partant du principe que les soignants bien-traités sont des soignants bien-traitants.*

### **Objectif :**

Dans le cadre du développement de la plateforme d'éducation thérapeutique (qui permet à chaque dentiste de mettre en place une médecine dentaire préventive et globale, et de «coacher» son patient en ligne pour une éducation thérapeutique efficiente), j'ai souhaité mieux cerner ce que vivent les dentistes au quotidien, et dans quelle mesure les outils proposés par l'Odont'ACT répondent à leurs besoins et / ou nécessitent d'être adaptés.

### **Méthodologie :**

J'ai réalisé au cours des mois de septembre et octobre 2022 une trentaine d'entretiens téléphoniques, d'une durée variant de 20 à 90 minutes. Je présente ici les réponses obtenues, regroupées par catégories (les questions étant formulées de façons ouvertes, et non en QCM).

### **Précision sur les statistiques :**

- Ne sont présentés et chiffrés ici que les résultats significatifs. Dans le détail, certaines situations particulières ont amené des réponses isolées, qui ne sont pas reprises dans cette présentation. C'est pourquoi la somme des pourcentages n'est pas égale à 100.
- Par ailleurs, plusieurs réponses par participant étant possibles pour chaque question, la base de calcul des pourcentages diffère du nombre de participants (exemple : pour la 1ère question, 80 réponses ont été données en tout).

### **Qui sont les "sondés" ?**

Les 30 chirurgiens-dentistes interrogés représentent un panel varié :

- en âge (de 28 à 61 ans, avec une majorité de 40/50)

- en sexe (18 femmes, 12 hommes)

- en lieu d'exercice : de Lille jusqu'au Pays Basque, en passant par Paris (et avec même un petit détour par la Belgique) avec des implantations plus ou moins «bien dotées» en dentistes.

Modes d'exercice :

- Les praticiens exerçant en salariat «en centre» sont sous-représentés puisqu'au nombre de 2 sur les 29. J'ai estimé que ce mode d'exercice laissait peu de libertés et de marge d'action au dentiste et ai donc plutôt orienté mon étude sur les libéraux.

- une seule praticienne en «remplacement» (enchaînant les contrats longue durée dans différents cabinets)

- les autres étant majoritairement (20) titulaires ou associés, et minoritairement (7) collaborateurs - ceci étant probablement dû aux biais de sélection évoqués.

- la plupart sont omnipraticiens, avec quelques exercices spécialisés (1 endo, 1 paro exclusif, 2 chir exclusifs et plusieurs à orientation chirurgie forte, prise en charge holistique, hypno...). Aucun pédodontiste ni orthodontiste (spécialités ne correspondant pas aux outils développés par l'Odont'ACT).

Les limites de ce panel tiennent :

- à son effectif, forcément réduit du fait du mode d'interview
- à son biais de sélection (le premier cercle contacté ayant été pris dans mon réseau amical et professionnel, puis par recommandations de ces derniers)
- à la subjectivité de l'intervieweuse.

## II. Réponses à la Question 1 : Quel est le PROBLEME MAJEUR que vous rencontrez aujourd'hui ?

1) La réponse qui arrive en tête est la surcharge de travail, avec 31% des premiers problèmes évoqués (25% de l'ensemble des réponses). Cette catégorie regroupe les problèmes exprimés ainsi :

- manque de temps au cabinet
- manque de temps personnel
- troubles musculo-squelettiques
- surcharge de travail liée au nombre de patients
- surcharge de travail lié aux tâches administratives annexes
- épuisement
- difficultés à faire face aux charges financières

2) La gestion de la patientèle est également une grande préoccupation pour nombre d'entre vous, à égalité en premier problème évoqué (31%) et qui monte à 33% des réponses «tout rang confondus» (1er problème, 2e problème, 3e problème). Vous avez ainsi évoqué :

- la pression sur les rdv
- la mauvaise acceptation/perception des honoraires
- le manque d'éducation des patients (comportements irrespectueux voire agressifs)
- le manque d'écoute et d'application de vos conseils par les patients
- la mauvaise image du métier

3) Enfin, les Ressources Humaines sont au coeur des problématiques pour de nombreux cabinets, et sont assez envahissantes pour représenter 28% des premiers problèmes évoqués (25% des réponses tout rang confondus). Citons entre autre :

- le sentiment de solitude, de «tout porter seul(e)»
- le manque de correspondants, de réseau
- le manque d'échanges entre confrères, parfois entre associés
- les problèmes de contrat/ de gestion de collaborateurs
- mais surtout et pour beaucoup d'entre vous : les problèmes de recrutement pour trouver, former, et garder des assistantes fiables, auxquelles il est possible de déléguer sereinement.

4) Les autres problèmes évoqués, s'ils sont minoritaires d'un point de vue statistique, sont parfois de réelles entraves à un exercice fluide et heureux. Sont ressortis notamment :

- problèmes de locaux
- problèmes de matériel (difficulté d'avoir un SAV efficace pour des équipements de pointe, pourtant très coûteux)
- difficultés techniques face à certains actes (formation initiale insuffisante / manque de pratique pour les actes rares / quasi-impossibilité de déléguer selon les zones géographiques)
- sentiment d'ennui, de lassitude face à certains actes ou certains aspects du métier
- revenus ou trésorerie insuffisant(e)s / insécurité financière (et manque de visibilité sur les revenus)

### **III. Réponses à la question 2 : quel est l'OBJECTIF que vous voulez atteindre dans les 12 prochains mois ? (pour être ou avoir quoi ? dans votre vie pro, perso ?)**

Une petite remarque avant de vous livrer vos résultats : Nombre d'entre vous a été un peu dérouté par cette question, comme si ça faisait un bout de temps que vous ne vous étiez pas demandé ce que vous souhaitez vraiment... N'hésitez pas à rêver un peu de temps en temps hein !

1) Le grand objectif qui vous vient spontanément aux lèvres, c'est de vous dégager d'avantage de temps personnel. Cela représente 29% des premières réponses. Cette envie d'équilibrer mieux votre vie reste à 29% tout rang de réponse confondu (En tout, c'est une réponse donnée par 22 des 30 participants). Ce temps qui vous manque aujourd'hui serait passé, si vous l'aviez :

- avec votre famille
- à faire du sport
- ou plus généralement à «prendre du temps pour vous» et «pour votre santé».

C'est un désir aussi fort que légitime, et je vous souhaite à tous de vous offrir de vivre la vie que vous désirez vraiment, dès que possible !

2) Juste ensuite, avec 26% des premières réponses (et pour un total de 26% tout rang confondu), vient un désir de se débarrasser d'un stress envahissant et d'accéder à un état de sérénité. Cette catégorie regroupe les objectifs :

- d'indépendance /de ne plus subir les décisions d'autrui
- de développer un travail en équipe ou un réseau pour ne plus se sentir isolé(e), à porter seul(e) trop de choses
- d'apaiser les relations avec les patients et de se faire respecter
- de diminuer le délai de rdv pour que l'agenda ne soit plus une source de pression et de conflits.

3) En troisième place chronologiquement, mais pour 30% des réponses exprimées tout rang confondu, vient l'objectif de retrouver / augmenter votre plaisir et intérêt dans le travail. Sont ici comptés ceux qui ont comme envie et comme projet :

- de recruter / de former pour déléguer d'avantage, afin de diminuer la part du travail qui ne leur plaît pas (administratif entre autre)
- de monter en compétence dans un domaine donné
- de diversifier son activité (expertise, identification, transmission de savoirs et savoirs-faire...)

4) Enfin, nettement moins représentés mais pour tout de même 15% des réponses tout rang confondu, certains sont en phase de développement et ont donc pour objectif d'augmenter leur activité (volume, horaires) / leur revenu / leur patientèle.



#### **IV. Réponses à la question 3 : Quel est l'IMPACT de votre problème sur votre situation actuelle ?**

1) C'est un constat assez lourd, puisque c'est avant tout votre SANTE qui est impactée par vos difficultés, pour 54% des réponses. Celles-ci se répartissent en :

- atteintes à la santé psychique (saturation mentale, «envie de tout arrêter», stress, ennui, lassitude, colère) pour 30%. Trois cas de burn-out médicalement avérés (et heureusement en partie résolus aujourd'hui) sont ressortis, sur un échantillon pourtant bien petit !
- atteintes à la santé physique (fatigue, troubles musculo-squelettiques, problèmes ophtalmiques, douleurs diffusent qui tendent à se chroniciser) pour 24%.

A noter, cette menace de votre métier sur votre santé est assez intégrée pour que même ceux qui ne souffrent pas (ou pas encore) expriment une angoisse à ce sujet (notamment sur l'apparition de troubles musculo-squelettiques et fatigue) pour leur avenir.

2) Vous êtes ensuite 27% à décrire une dégradation de votre qualité de vie professionnelle :

- la relation avec vos patients pâtit (tri des patients, agressivité, manque de coopération des patients et d'implication dans leurs traitements)
- ainsi que celles de l'équipe soignante (assistantes notamment)
- vous êtes nombreux à exprimer une qualité de vie détériorée au cabinet, avec des plannings bousculés par des «fausses urgences», des journées qui manquent de fluidité, d'organisation, de sérénité
- ainsi, vous vous retrouvez fréquemment à assumer des tâches qui ne vous intéressent pas (administratives surtout) pour que le cabinet tourne malgré tout.

3) La qualité de vie personnelle semble, à première vue, relativement épargnée puisqu'elle n'est citée que dans 9% des réponses. Cependant nous avons vu précédemment que vous êtes nombreux à souhaiter pouvoir en profiter d'avantage !

4) Enfin, plus marginal statistiquement, des problèmes financiers sont évoqués dans 8% des réponses.

Ca n'est pas négligeable, surtout si l'on considère qu'une bonne partie des 54% évoquant des problèmes de santé lutte, au détriment de leur propre intégrité physique et psychique, pour maintenir le cabinet à flot... On est en droit de lire ainsi cette réponse : 92% des praticiens n'évoquent pas de problème financier, mais à quel coût humain ?

**V. Réponses à la question 4 : Quels sont les OBSTACLES («externes» et «internes») qui vous empêchent d'atteindre votre/vos objectifs ?**

Une question d'analyse et d'introspection à laquelle vous vous êtes prêté(e)s avec beaucoup de courage !

1) Dans 43% des réponses, on retrouve des blocages internes, c'est-à-dire personnels, qui vous sont propres. A noter, les femmes recherchent davantage leur propre responsabilité dans les situations difficiles, puisque ces obstacles internes sont exprimés en tout premier lieu majoritairement chez elles.

Ces blocages sont divers :

- peur
- manque de confiance en soi
- difficulté à dire Non, à imposer ce que l'on veut, ce que l'on pense
- pression personnelle pour tout réussir
- compétences à acquérir, manque d'outils
- contraintes familiales particulières
- organisation et communication interne du cabinet à améliorer

C'est en fait une très bonne nouvelle, parce que c'est plus facile de se changer soi-même que de changer le monde !

2) 38 % des réponses pointent des obstacles externes généraux sur lesquels il peut être plus difficile d'avoir une action, sauf à envisager des grands changements :

- contexte géographique / démographie : nombre de patients
- contexte géographique / démographie : praticiens environnants, en nombre et en compétences (pour échanges, recherche de collaborateurs, adressage de patients, transmission de patientèle...)
- divergences avec associés, collaborateurs (en place ou passés)
- difficultés de recrutement (assistantes) par manque de candidats satisfaisants.

3) Enfin, 18% des réponses évoquent des obstacles externes liés à la profession et à la façon dont on l'exerce. Ces contraintes sont certes extérieures, mais il est envisageable d'agir dessus. Il s'agit :

- du manque de temps pour mettre en place les changements (dans un contexte de surcharge de travail)
- des charges financières du cabinet
- de l'organisation du système de santé : nomenclature et lourdeur administrative notamment.

## **VI. Réponses à la dernière question : Quelles «fausses solutions» avez-vous essayées, qui n'ont pas fonctionné pour vous ?**

Par ordre décroissant de pourcentage, vous avez évoqué :

1) Ne plus prendre de nouveaux patients (19%). Si cela a apporté à beaucoup un soulagement certain et une «reprise en main» de leur agenda avec des délais de rdv un peu plus maîtrisés, cette réponse en tout de même inscrite «fausse solution» car :

- elle ne règle aucune question d'un point de vue sociétal (le besoin en soins ne diminue pas)
- elle est source de tensions externes (avec les patients mécontents) et internes (Même si rationnellement on sait que l'on fait tout ce qu'on peut, il n'est jamais agréable de laisser de gens en demande sur le bord de la route).

2) Déléguer (les rdv de maintenance, les soins «moins intéressants») à un parodontiste exclusif ou à des collaborateurs dédiés (18%). Ici, les praticiens ont trouvé une solution que l'on peut tout de même qualifier de «fausse» car :

- Il n'est pas évident dans certaines zones de trouver un correspondant paro pour lui déléguer des maintenances
- Les rdv de maintenance, qui ennuient profondément ceux qui les délèguent, ne sont pas forcément plus palpitants pour des collaborateurs, qui vont donc logiquement être assez pressés de s'en débarrasser aussi.
- on peut considérer qu'on est ici quasiment face à une rupture du contrat de soins puisqu'on prive le patient du suivi qu'il pourrait attendre de et avec «son» praticien traitant.

3) Rallonger les rdv (13%) : Un levier utile, qui est une fausse solution quand cette mesure est prise isolément car :

- elle doit impérativement s'accompagner d'une éducation des patients et d'une prise en charge globale et préventive
- elle nécessite une formation de toute l'équipe et une bonne communication interne.

Sans quoi, comme vous l'avez relevé, le beau planning de rdv longs est vite perturbé par les fausses urgences (ou les urgences évitables).

C'est d'ailleurs l'écueil de certains coachings en "gestion de cabinet", qui négligent trop souvent de s'appuyer sur le médical et surtout sur l'alliance thérapeutique, non comme une donnée à prendre en compte pour régler des problèmes de rentabilité, mais bien comme la solution à la santé du patient ET au bien-être du praticien.

4) Imposer des horaires choisis, qui correspondent à vos aspirations d'équilibre entre vie perso et vie pro, et ménagent votre santé. (13%)

C'est évidemment une très bonne idée, vous seul(e) pouvez dire combien d'heures vous voulez et pouvez travailler en toute sécurité (sécurité pour vous comme pour vos patients).

Cela devient une «fausse solution» si ça ne s'accompagne pas de vision globale (plan de traitement, implication et éducation du patient, délégation fiable au sein de l'équipe...). Ainsi nombre d'entre vous sont débordés par les urgences et la pression des patients, et renoncent quasiment quotidiennement aux horaires établis...

5) Organiser le cabinet pour déterminer des process, afin que les plans de traitement établis initialement soient respectés tout au long de la chaîne (+ travail sur la communication interne) : 13%.

Là encore, il ne s'agit pas d'une fausse solution en soi. Cette organisation interne du cabinet est indispensable pour travailler de façon fluide en équipe. Souvent, dans les cas où cela n'a pas fonctionné, on s'aperçoit qu'un partenaire essentiel a été oublié : le patient.

6) Prescrire des séances d'éducation thérapeutique spécifiques au cabinet (12%)

Très utile, ces temps sont une grande chance pour les patients. On relève toutefois une certaine

frustration face aux résultats, l'observance des patients n'est pas toujours au rdv, et beaucoup de comportements vertueux se perdent sur la durée.

7) Externaliser certains services : Doctolib, télé-secrétariat (12%)

Des outils intéressants en soi, qui ont été cependant rejetés par certains d'entre vous en raison :

- de la difficulté à donner des consignes précises pour fixer les rdv (télé-secrétariat, ou patients sur Doctolib) par manque de process établis
- du «type de patients» amenés par Doctolib (très volatil, inconstant, “consommateurs”, et avec beaucoup d'absentéisme malgré des procédures de rappel systématiques)

8) Diversifier son activité (12%)

Pour retrouver plaisir et intérêt dans sa vie professionnelle, beaucoup sont tentés de «faire autre chose» (expertise, identification...). C'est souvent possible et très agréable ! Les problèmes soulevés ici sont liés à la difficulté de concilier un cabinet dentaire à une autre activité, dont les revenus sont déconnectés des charges fixes d'un cabinet.

9) Déléguer davantage à l'assistante (12%)

C'est évidemment souhaitable. Ici, l'aspect «fausse solution» vient de la difficulté (géographique) de recruter, ou du manque de compétences de l'assistante, ce qui a finalement poussé les praticiens à reprendre en main des activités annexes aux soins.

10) Facturer en Hors Nomenclature (6%)

Alors qu'il semble aujourd'hui impossible de faire rentrer l'intégralité des soins, en respectant les données acquises de la science, dans la nomenclature imposée par la Sécurité Sociale, certains peinent encore à le faire comprendre à leurs patients et se retrouvent dans des situations conflictuelles en facturant en «HN».

Sans avoir soulevé spécifiquement ce problème, vous avez été nombreux à parler de la «mentalité du tout-gratuit» qui entrave votre communication médicale avec les patients.

## **VII. Devenir de cette étude**

Ces échanges téléphoniques ont été riches d'enseignement et très chaleureux. C'était bien souvent un plaisir de discuter avec des praticiens investis, passionnés, qui se donnent à 100% (et parfois bien plus hélas) pour leurs patients, au service de leur santé.

- Ces résultats sont communiqués à l'ensemble des participants, cela ayant été demandé par nombre d'entre vous.
- Une présentation dans un court article est également à l'étude (données anonymisées)
- Cette étude servira avant tout à définir et ajuster les services de L'Odont'ACT aux problèmes rencontrés dans les cabinets dentaires, pour les adapter à la diversité des profils des dentistes, des implantations des cabinets, des spécificités de leurs exercices et de leur patientèle.

Encore un immense merci à tous les participants de m'avoir ainsi ouvert les portes de leurs cabinets (et parfois de leur vie privée), pour des échanges confraternels autour du même objectif : l'amélioration de la santé des patients *via* l'amélioration de la qualité de vie au travail des chirurgiens-dentistes.

Pour L'Odont'ACT,  
2 novembre 2022,  
Dr Constance Leger.