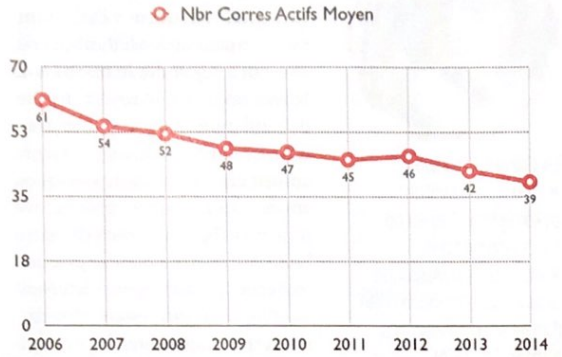
L'hyper-service : la solution d'avenir pour une profession dans la tourmente ?

Le Dr Gérard Gourion livre sa vision de dentisterie prospective et d'économie de la santé… Le salut existe et passera par une connaissance bien comprise du déconventionnement, du service et du e-marketing. Analyse.

Par Anouk de Clayssac

Anouk de Clayssac : On parle des difficultés économiques que rencontrent les chirurgiens-dentistes libéraux français à exercer leur profession dans de bonnes conditions. Croyez-vous que les différentes spécialités soient égales devant la crise ?

Gérard Gourion : En effet, les conditions économiques actuelles entraînent une baisse du pouvoir d'achat des Français et un appauvrissement du pays. De plus, la dette de la France qui a dépassé les 2 000 milliards d'euros est un véritable problème[1] puisque tout l'impôt sur le revenu payé par les contribuables sert au service de la dette[2] et non pas à financer les dépenses de fonctionnement de l'État. Depuis une dizaine d'années nous remarquons une paupérisation de l'activité des dentistes libéraux hexagonaux. L'activité stagne, ne suit pas l'inflation et dans certains cas décroît sensiblement. Il n'est pas rare de voir des praticiens dans une situation critique nous consulter. Malheureusement, MonitXP n'est pas la solution pour ces praticiens car bien que cette méthodologie soit un outil très performant qui permette de faire progresser un cabinet dentaire même en période de crise, un minimum de ressources sont nécessaires. Nous avons modélisé l'activité de spécialités telles que la paro-implantologie, l'endodontie, la pédodontie et l'orthodontie. Il faut distinguer les spécialités dont les patients viennent en grande majorité de correspondants de celles dont l'essentiel de l'apport de patientèle est direct. Alors qu'un omnipraticien a pour cible le consommateur de soins ou de prothèses, un endodontiste exclusif devra lui cibler les praticiens référants. La sensibilité à la crise dépend de la spécialité du praticien. Il faut savoir que dès qu'un correspondant subit les effets de la baisse de la demande, il devient rétentif et de ce fait, envoie moins



Evolution du Nbr de Correspondants

Fig. 1

Evolution du Tq / Correspondants

Fig. 2

de patients aux spécialistes. Il aura tendance à tout faire lui-même pour augmenter son chiffre d'affaires afin d'être à même de payer ses frais et ses charges. Il privera ainsi le pédodontiste, l'endodontiste ou l'implantologiste de ressources vitales en patients. Seul l'orthodontiste pourra, un temps, échapper à ce phénomène s'il a su développer un marketing efficace. Nous pouvons donc affirmer que les premiers praticiens à subir les méfaits néfastes de la crise seront les spécialistes.

Quel est votre avis sur l'avenir de la paro-implantologie exclusive ?
Quand nous analysons l'activité des paro-implantologistes exclusifs nous remarquons que, quel que soit le pays dans lequel ils exercent, leur activité décroît surtout en parodontologie. Les chirurgiens-dentistes ont aujourd'hui tendance à privilégier la conservation de l'os à celle de la dent. Ils préfèrent poser des implants plutôt que de s'acharner à conserver des dents naturelles mobiles. Nous notons aussi une augmentation du nombre des actes de parodontologie médicale au détriment de ceux de parodontologie chirurgicale. Le paro-implantologiste optera, plus volontiers, pour l'extraction et l'implantation immédiate que pour des chirurgies parodontales à lambeaux qui sur le plan thérapeutique et économique ne rendront pas le meilleur service aux patients. Comme vous pouvez le constater, les temps changent et ils changent vite ! En ce qui concerne leur activité implantaire, nous constatons une baisse sensible du nombre d'implants posés par les spécialistes. Les fabricants d'implants ont de plus en plus tendance, et ceci est très compréhensible, à former les omnipraticiens à la pose d'implants afin d'augmenter leurs ventes. Les multiples formations proposées aux praticiens dans les journaux dentaires en témoignent ! Avec le développement de la prévention bucco-dentaire, de la fluoration des eaux et des dentifrices, les générations montantes se retrouvent avec de moins en moins de secteurs édentés. Il faut savoir qu'un implantologiste exclusif doit avoir en moyenne 42 nouveaux patients par mois. Pour atteindre cet objectif, il lui faut une centaine de correspondants. Nos analyses montrent que 80 % des nouveaux patients adressés aux implantologistes exclusifs proviennent de seulement 10 % de leurs correspondants. L'âge moyen des correspondants les plus actifs dépasse 55 ans. Or le nombre de correspondants par implantologiste ainsi que la production moyenne par correspondant diminue inexorablement d'année en année (fig. 1 et 2). Vous voyez donc pourquoi les jours de cette spécialité sont comptés. Du reste, depuis deux ans, de plus en plus de paro-implantologistes qui se disent exclusifs se mettent à faire de la prothèse en catimini faute d'avoir suffisamment de travail en implantologie.

Vos courbes expriment statistiquement ce que les intéressés ressentent confusément. Que pensez-vous de l'orthodontie exclusive ? Est-elle aussi menacée que la paro-implantologie ?
En France, l'orthodontie est bizarrement la seule spécialité officiellement reconnue par les instances ordinales alors que dans tous les →

Anouk de Clayssac
écrivain et traductrice, elle est aussi photographe et créatrice de sites internet.
Elle vit en Floride et voyage dans le monde entier pour visiter des cliniques et des hôpitaux, elle a écrit un guide sur le tourisme médical.

« Il restera une toute petite place au soleil pour 1 à 2 % des chirurgiens-dentistes qui auront compris les enjeux et qui sauront y faire face »

→ autres pays cette restriction ne s'applique pas. Alors que, comme je viens de vous le dire, les jours de la paro-implantologie en tant que spécialité prospère, sont comptés, il n'en est pas de même pour l'orthodontie. En effet, de plus en plus de parents comprennent l'intérêt de faire corriger le positionnement des dents de leurs enfants et réalisent qu'avoir un joli sourire est indispensable pour réussir dans une société de plus en plus attachée à l'esthétique. Chez les ados, avoir un sourire d'acier est devenu une mode et ils rechignent de moins en moins à porter des appareils. Les adultes ont recours aujourd'hui à l'orthodontie linguale ou à la technique Invisalign pour faire corriger l'esthétique de leur sourire. Tout cet afflux de demande profite à l'orthodontiste et laisse l'omnipraticien, peu formé[3], démuni. Le nombre des traitements orthodontiques ayant explosé ces dernières années, la Sécu et les mutuelles ont lancé une campagne de sensibilisation grand public pour dénoncer le caractère excessif du prix à payer pour ce type de soins. Sous le couvert du sempiternel « tact et mesure » les autorités de tutelle n'hésitent pas à faire pression sur les orthodontistes pour leur demander de baisser leurs tarifs. Les orthodontistes ont encore de beaux jours devant eux, mais ils ne pourront plus tarifer selon leur bon vouloir. Ils seront forcés de justifier leurs honoraires par une étude précise des coûts et des charges à attribuer à chaque traitement.

Croyez-vous que la dentisterie libérale soit menacée en France ?

La France est un pays unique en son genre. Alors que dans d'autres pays comme les USA ou même l'Espagne ou encore l'Autriche, la dentisterie est un produit soumis aux lois du marché, au pays de Rousseau et de Voltaire nous assistons à une volonté collectiviste de transformer le dentiste libéral en praticien assujetti aux diktats de la Sécurité sociale et des mutuelles. Nous voyons qu'il y a une forte volonté politique de transférer la charge du remboursement des soins médicaux et dentaires de la Sécu en faillite chronique vers les assurances privées. Or ces dernières rechignent à reprendre le flambeau car, mieux gérées que la Sécu, elles ne veulent pas se lancer dans l'aventure sans une étude précise de profitabilité. L'État a donc mis en place la CCAM afin de recueillir des données statistiques fiables et cohérentes avant le transfert de la machine à rembourser de la Sécu aux mutuelles. Le chirurgien-dentiste libéral, forcé et contraint, fournit donc, comme à son habitude, la corde qui va le pendre.

Quand au bout de quelques années l'étude de rentabilité sera faite, la privatisation de la Sécu pourra alors commencer. En attendant, les mutuelles mettent en place deux armes de destruction massive : les centres de soins et les réseaux de santé. Ces deux armes ont fait leurs preuves dans des pays tels que les USA ou l'Espagne. Mais à la différence de la France, dans ces deux pays les honoraires du chirurgien-dentiste restent libres. Dans l'Hexagone, le dentiste conventionné n'a aucune marge de manœuvre si ce n'est celle de prendre des honoraires de plus en plus élevés pour les actes hors nomenclature. Il faut savoir que le cœur de métier des mutuelles est l'assurance et non pas la dentisterie. Elles peuvent donc se permettre de travailler à perte dans leurs centres de soins pour concurrencer durement le petit praticien libéral et le pousser à la faillite. Quand le piège se refermera et que les praticiens affolés voudront se déconventionner en masse, un décret d'application opportun les en empêchera [4]. Les réseaux de santé sont le second volet de l'attaque. On assure à l'adhérent naïf une patientèle pléthorique s'il consent à rejoindre le réseau et à baisser ses prix. On se sert ensuite de l'inflation pour ne pas les réévaluer[5] ou on les baisse de façon autoritaire. Au bout de quelques années, les assurances privées auront maîtrisé leurs coûts de remboursement en jugulant le prix des soins chez les chirurgiens-dentistes asservis. Il ne leur restera plus ensuite, qu'à augmenter le prix des cotisations des patients en amont. Tout sera ainsi bien ficelé ! Les praticiens libéraux, tels que nous les connaissons aujourd'hui, auront disparu, l'État en faillite permanente se sera débarrassé du trou de la Sécu tout en conservant ses électeurs et les mutuelles feront leurs choux gras de cette nouvelle donne au détriment des professionnels de santé. Les campagnes de presse et de télévision actuelles martelant que le dentiste est cher et qu'il fait des bénéfices éhontés sur le dos de ses patients préparent l'opinion publique à ce changement. Il est bien dommage que les syndicats dentaires et l'Ordre restent la plupart du temps silencieux et inactifs !

Dr Gérard Gourion

- Chirurgien-dentiste, diplômé de la faculté de médecine de Paris.
- Titulaire d'un Master de Sciences en Prothèse Fixée (Université du Missouri à Kansas City, USA).
- CEO de la société BRAIN spécialisée depuis plus de 30 ans dans l'ingénierie de carrière pour les professions libérales.
- Titulaire d'un MBA et doctorat en sciences de l'informatique (PhD) à l'Université de Berkeley.
- *Chief Consultant* au *Boston Consulting Group* (optimisation des techniques de production en aéoronautique).
- Adepte du *Management By Objectives* et instigateur du *Financial Forcasting System*
- Créateur du système de modélisation utilisé pour le trading des devises (FOREX).

Ce que vous dites fait froid dans le dos. Quelles solutions préconisez-vous pour s'en sortir ?

Si le plan d'attaque des instances étatiques et des mutuelles me paraît évident et prévisible, il n'en reste pas moins qu'il prendra plusieurs années pour se mettre en place. Il a fallu 10 ans pour rendre la carte Vitale opérationnelle, il faudra au moins trois ans pour roder la CCAM et je pense qu'il faudra bien une quinzaine d'années pour que le corbillard de la dentisterie libérale française

franchisse les portes du cimetière. Cela laisse donc assez de temps aux dentistes seniors d'atteindre l'âge de la retraite et aux plus jeunes de se trouver une place de dentiste salarié dans un centre mutualiste. Il restera néanmoins une toute petite place au soleil pour 1 à 2 % des chirurgiens-dentistes qui auront compris les enjeux et qui sauront y faire face. C'est pour ceux-là que MonitXP est aujourd'hui indispensable.

Comme vous avez pu le remarquer, la France est un des seuls pays au monde où la culture du service est totalement déficiente. Avez-vous déjà vu l'état de délabrement avancé dans lequel se trouvent certains cabinets médicaux ou dentaires ? Avec l'augmentation effrénée des frais généraux, des charges et des impôts, le praticien est obligé de réduire ses coûts et son niveau de service s'il désire survivre.

Les chirurgiens-dentistes patrons seront forcés de licencier leurs assistantes car ils auront de plus en plus de mal à les payer. Les patients, eux, viennent dans les cabinets pour obtenir le meilleur remboursement et demandent toujours plus de facilités de paiement, sous forme de chèques à encaisser plus tard, sans se préoccuper de la qualité des soins qu'ils considèrent comme acquise. Malheureusement, tous les économistes vous diront qu'il est impossible de maintenir un niveau de service et une qualité de soins optimale si on manque de ressources. Il y a toujours quelqu'un qui paye le gratuit, et c'est rarement celui qu'on croit ! Le dentiste qui saura maintenir un niveau de service et de qualité de soins à un niveau très élevé aura des lendemains qui chantent et survivra en tant que prestataire de services libéral. Il lui faudra acquérir de sérieuses connaissances en informatique et en e-marketing. Il devra non seulement maîtriser toutes les subtilités et les avancées techniques de son art mais aussi être capable de gérer son compte Facebook ou Twitter, avoir un site internet attrayant, une application smartphone dédiée à ses patients et avoir les appareils de dernière technologie dans son cabinet.

Dans dix ans les technologies actuelles auront encore beaucoup évolué et de nouvelles, dont nous n'imaginons ni la teneur ni l'impact, feront partie de notre quotidien. Le futur dentiste libéral devra développer un hyper-service comme celui des grands palaces et il devra choyer ses patients en quête de prestations de haut niveau. Les patients devront trouver chez lui le luxe et la considération qu'ils ne trouveront plus dans les grosses structures de soins mutualistes. Il ne sera plus conventionné car il aura fait cette démarche avant les autres et ses patients viendront de tous horizons le consulter pour la qualité de ses soins et surtout de son accueil.

Comme vous pouvez le comprendre, il ne restera au praticien qui voudra survivre en tant que dentiste libéral qu'une seule solution : entrer rapidement dans l'ère de l'hyper-service. ■

1 Le Quantitative Easing *que vient de décider la BCE en Europe ne fera que retarder le désastre économique qui est inéluctable.*
2 Intérêts de la dette
3 La société Invisalign démarche de plus en plus les omnipraticiens pour proposer des formations à sa technique.
4 Nous avons déjà vu cela chez les médecins qui désiraient en masse passer en secteur 2
5 Vieille bonne méthode utilisée depuis plus de trente ans par la Sécu.