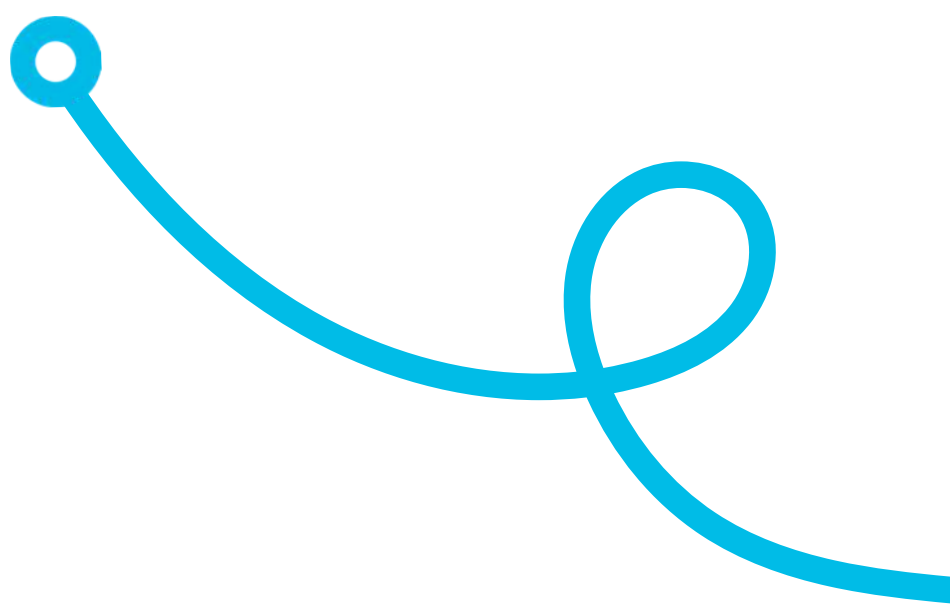




3 000 000 \$ par an :
Le coût total d'une
communication
inefficace



Table of Contents



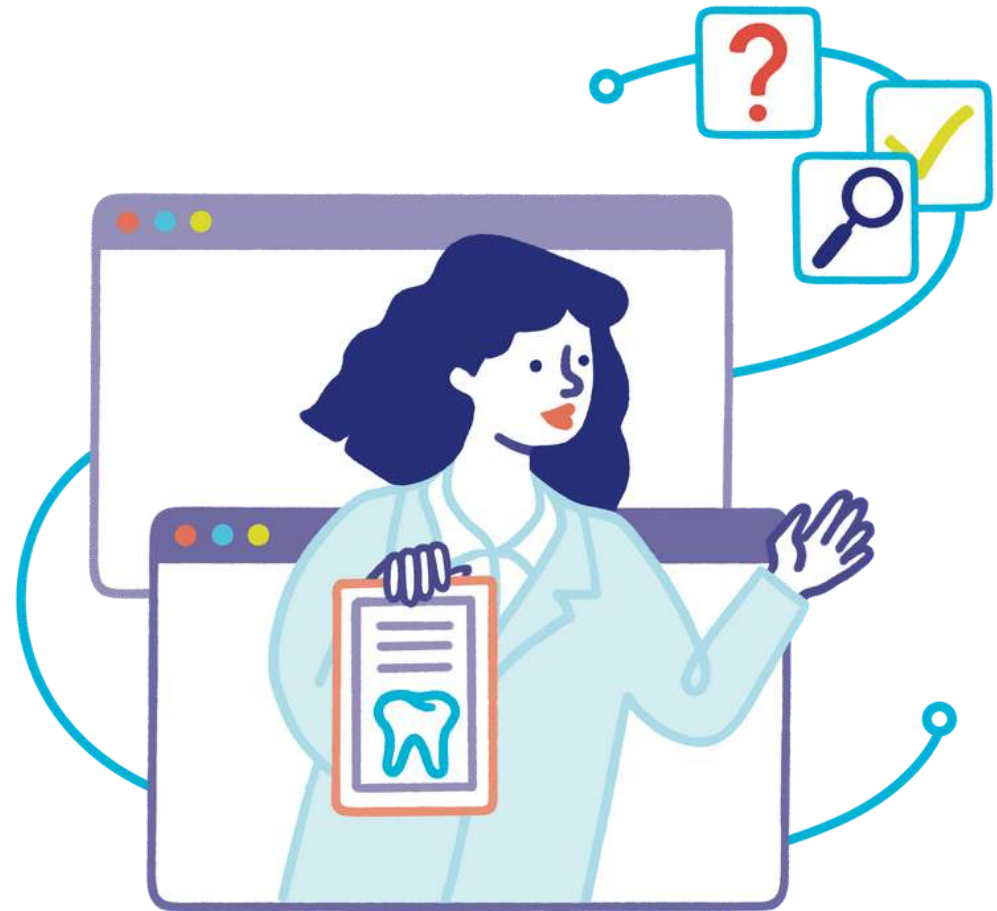
3	Introduction
4	Le coût financier d'une mauvaise communication
10	Le coût logistique d'une mauvaise communication
13	Le coût émotionnel d'une mauvaise communication
15	Que peuvent faire les cabinets dentaires de tout cela ?

Introduction:

La plupart des logiciels de gestion de patients contiennent quelques fonctions de "communication". Et si nous vous disions que les cabinets ne communiquent pas toujours adéquatement malgré ces outils ?

Le coût d'une communication inadaptée peut être élevé pour les cabinets dentaires. Cela est vrai non seulement entre le cabinet dentaire et le patient, mais aussi respectivement entre les cabinets dentaires (par exemple, toute communication autour des références de patient). Ces coûts ne sont pas toujours évidents, mais dans ce guide, nous allons les examiner de plus près.

La bonne nouvelle, c'est que l'identification des causes d'une mauvaise communication présente d'énormes avantages pour votre cabinet. La connaissance, c'est le pouvoir ! En étant armé de cette compréhension, vous et votre équipe serez en mesure de faire les bons choix pour votre cabinet.



Le coût financier d'une mauvaise communication



Le coût financier d'une mauvaise communication

Lorsque l'on pense au coût financier d'une mauvaise communication au sein d'un cabinet dentaire, un élément flagrant vient immédiatement à l'esprit : le coût des rendez-vous manqués.

En fait, environ un tiers des rendez-vous sont manqués¹, soit parce qu'on ne se présente pas, soit parce qu'on reporte le rendez-vous, soit parce qu'on l'annule. Or beaucoup de ces rendez-vous manqués sont le résultat d'une communication inefficace entre le patient et le cabinet. Cela signifie que votre cabinet pourrait gagner environ un tiers de plus que ce qu'il gagne actuellement.

Selon le type de rendez-vous et de cabinet dentaire, cela pourrait coûter à votre clinique dentaire entre 160 000 \$ et 2 000 000 \$ chaque année.²³⁴



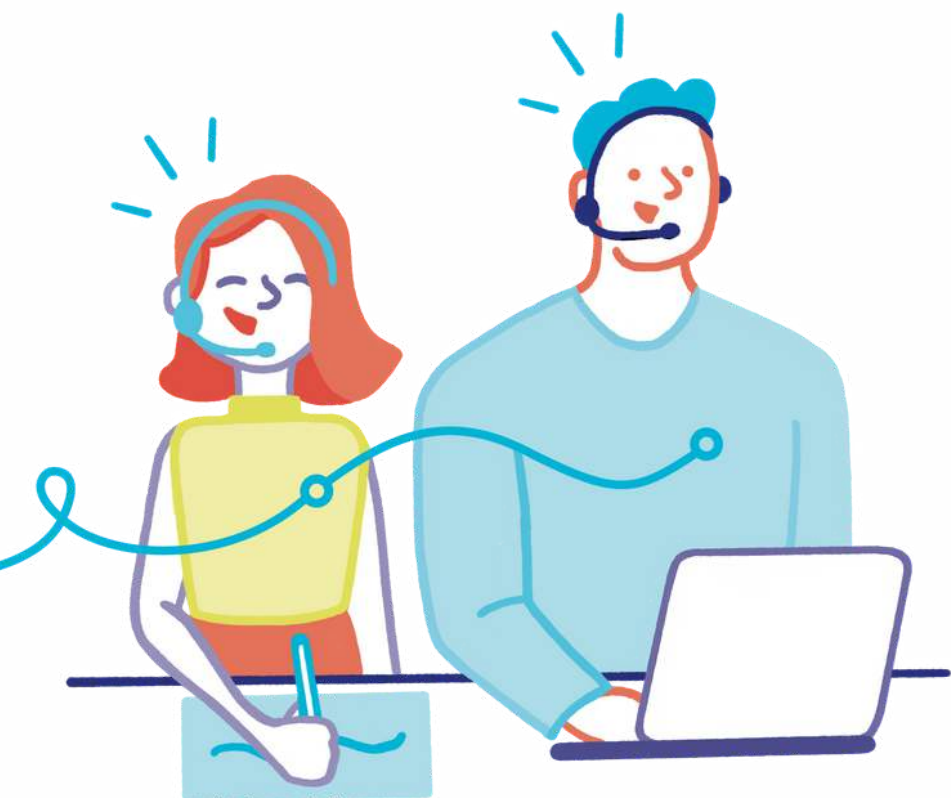
¹ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10656597/>

² Average number of patient visits dentists have had annually since 2000 - Beckers Dental

³ How Much Does a Dental Cleaning Cost? | Humana

⁴ Root Canal Costs: With & Without Insurance | Byte®

Le coût financier d'une mauvaise communication



C'est un chiffre impressionnant. Mais les coûts d'une communication inadaptée ne s'arrêtent pas là. Explorons quelques exemples de coûts financier qui en résultent.

Coûts de la main-d'œuvre. Combien d'heures supplémentaires votre personnel consacre-t-il à la gestion des conséquences d'une communication inefficace ? Pour resituer les choses dans leur contexte, les directeurs de cabinets dentaires gagnent en moyenne 30 dollars de l'heure aux États-Unis⁵. Mais, bien sûr, le cabinet dentaire paie également le dentiste, l'assistant dentaire, etc.⁶

Entre tous ces salaires que le cabinet dentaire doit payer, votre cabinet pourrait perdre ~ 160 000 \$ par an en coûts de main-d'œuvre consacrés à la gestion des problèmes de mauvaise communication.

⁵ Salaire : Directeur de cabinet dentaire aux États-Unis 2024 | Glassdoor

⁶ Cabinet dentaire Organigramme de la clinique dentaire : Guide - Le manuel

Le coût financier d'une mauvaise communication

Coût de la perte du personnel. Selon les estimations, la perte d'un employé représente entre 6 et 9 mois de son salaire⁷.

Cela pourrait coûter à votre cabinet plus de 25 000 \$ par employé et par an, en fonction du nombre d'employés qui choisissent de ne pas rester au cabinet.

Coût de la non fidélisation des patients. La valeur à vie d'un patient peut être calculée comme suit: Valeur à vie totale = Valeur d'un patient unique + Valeur des références secondaires⁸. Selon le type de cabinet que vous avez, ces valeurs seront différentes ! Si votre patient dépense 500 \$ par an et reste dans votre cabinet pendant 30 ans, sa valeur à vie est de 15 000 \$, en plus des références qu'il peut vous apporter. S'il vous amène trois patients qui valent également 15 000 \$ chacun, cela signifie que chaque patient peut valoir 60 000 \$ chacun.



⁷ Le coût réel du roulement dans le secteur de la santé | Oracle Canada
⁸ Valeur à vie d'un patient dentaire + Conseils pour la maximiser | Dandy

Le coût financier d'une mauvaise communication



Cependant, il s'agit de la valeur à vie. Si l'on considère par année (60 000 \$ divisé par 30 ans), la valeur annuelle d'un patient est de 2 000 \$. Rappelez-vous que la base de patients actifs d'un dentiste moyen est d'environ 1 200 patients⁹, et que le taux de perte de patient est d'environ 10 %¹⁰, pour une moyenne de 120 patients.

Cela signifie que votre cabinet pourrait perdre une moyenne de 240 000 \$ en ne retenant pas ses patients.

Coût associé aux recommandations digitales provenant des patients. Les commentaires en ligne sont l'un des principaux moyens dont disposent les patients pour recommander leur cabinet dentaire. En fait, un article indique que pour toute entreprise, les critiques négatives peuvent coûter à l'entreprise 70 % de l'augmentation potentielle du nombre de clients ou de patients.

⁹ La base moyenne de patients dont un professionnel dentaire a besoin - Medical Marketing Guru

¹⁰ Connaissez-vous le pourcentage d'attrition des patients de votre cabinet dentaire ? - TNT Dental

¹¹ Combien une mauvaise réputation en ligne coûtera-t-elle à votre cabinet médical ? - Bâtisseurs de cabinets médicaux

Le coût financier d'une mauvaise communication

Disons que vous avez de bonnes critiques, mais que vous ne faites pas d'effort pour obtenir des critiques plus positives. Même avec seulement la moitié de ce chiffre - 35% - cela représente 840 000 \$ de perte de l'augmentation potentielle des patients (1200 x 35% x 2000 \$/patient).

Regardez ici tous nos chiffres :

- Coûts des rendez-vous manqués: **\$2,000,000**
- Coûts de la main-d'œuvre: **\$160,000**
- Coût de la perte du personnel: **\$25,000**
- Coût de la non fidélisation des patients: **\$240,000**
- Coût de la perte de l'augmentation potentielle des patients des critique négatives: **\$840,000**



Au total, le coût financier d'une mauvaise communication pour votre cabinet est de l'ordre de 3 300 000 \$ par an.

Le coût logistique d'une
mauvaise communication



Le coût logistique d'une mauvaise communication

La National Library of Medicine des États-Unis a publié une étude¹² à la fin de l'année 2023 qui est très révélatrice. En étudiant les dossiers dentaires électroniques de plusieurs milliers de cabinets dentaires américains, elle a découvert ceci :

31% des rendez-vous dentaires ont été manqués.

Comme nous l'avons dit dans la première section, cela signifie que potentiellement un tiers - ou plus - des considérations logistiques de votre cabinet tournent autour des rendez-vous manqués. Il s'agit notamment des tâches suivantes :

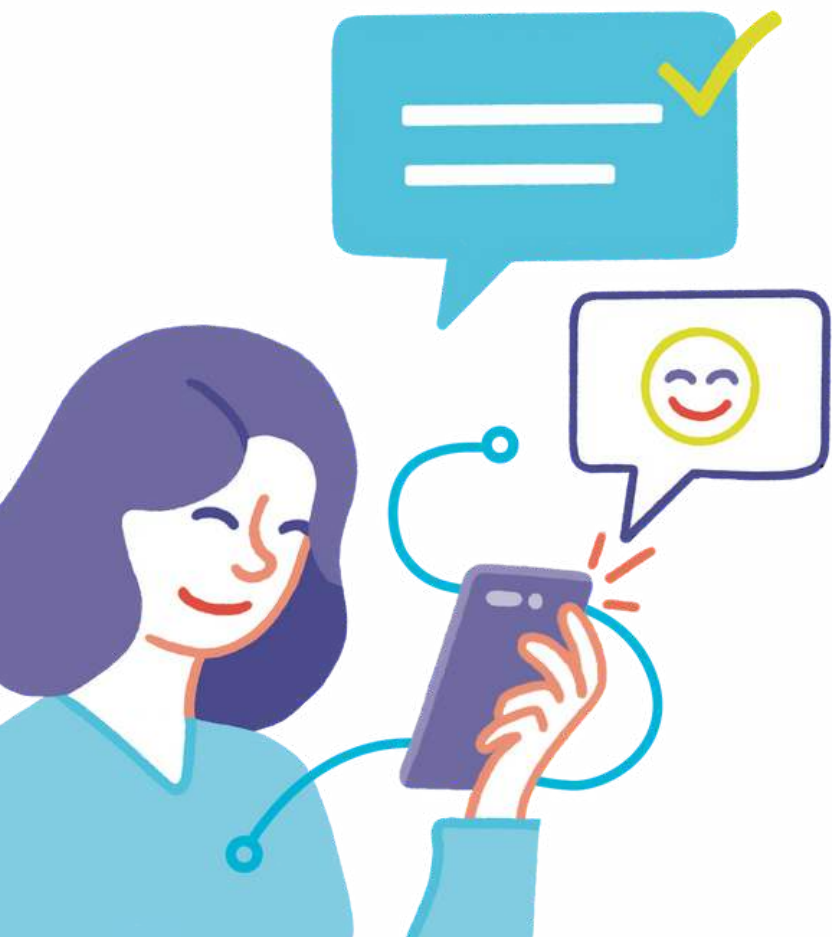
- Suivi des patients qui ont manqué leur rendez-vous
- Reprise de nouveaux rendez-vous
- Réenvoyer la chaîne de messages impliquant la demande de confirmation et le rappel des rendez-vous.
- S'assurer que le patient dispose des instructions correctes pour le rendez-vous

La question est de savoir ce qui se passe lors du tout premier envoi de la chaîne de messages.



¹² <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10656597/>

Le coût logistique d'une mauvaise communication



Une mauvaise communication entre le patient et le cabinet dentaire peut survenir pour un certain nombre de raisons. En voici quelques-unes :

- Une méthode de communication qui n'est pas pertinente pour le patient - par exemple, laisser un message vocal à un jeune patient qui répondrait plus rapidement à un texto.
- Lacunes dans la cadence des messages - c'est-à-dire pas assez de rappels et de demandes de confirmation au bon moment.
- Problèmes de gestion du temps¹³ - si les rendez-vous manqués sont déjà une caractéristique du cabinet dentaire, il y a un effet boule de neige qui fait que le personnel est déjà pressé par le temps.

Bien que cette liste ne soit pas exhaustive, nous savons qu'une communication inefficace peut amener votre personnel à effectuer des tâches supplémentaires, tâches qui auraient pu être évitées si la communication avait été adaptée.

¹³ Communication efficace entre le dentiste et le patient : 6 obstacles à éviter - Revenue Well

Le coût émotionnel d'une
mauvaise
communication



Le coût émotionnel d'une mauvaise communication

Il s'agit d'un coût qui peut être difficile à mesurer, mais nous pouvons le voir apparaître dans différents aspects de votre cabinet dentaire. Plus précisément, nous le voyons apparaître à deux endroits : dans la satisfaction professionnelle de votre personnel et dans les résultats des traitements pour vos patients.

Les erreurs de communication ont des conséquences émotionnelles dans tous les contextes. Mais c'est particulièrement vrai dans le domaine des soins de santé. Parmi les coûts émotionnels d'une mauvaise communication dans le secteur de la santé, citons¹⁴ :

- Des résultats très stressants pour les cliniciens
- Diminution de la satisfaction des patients
- Diminution de la satisfaction professionnelle et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- Experience peu satisfaisante pour les patients

Si l'on se réfère à certains des coûts logistiques de la communication inefficace, on peut voir comment elle se répercute directement sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée et sur la satisfaction professionnelle de votre personnel. S'ils doivent constamment accomplir des tâches qui résultent d'un manque



ou d'erreurs de communication, ils risquent de travailler tard ou pendant les pauses déjeuner¹⁵. Cette situation conduit à l'épuisement professionnel, voire au départ du personnel.

L'anxiété des patients dentaires ne date pas d'hier. Pour de nombreux patients, le fait de se rendre chez le dentiste a déjà un certain impact émotionnel. Une mauvaise communication entre le personnel du cabinet ou avec le dentiste ne fait qu'accroître cet impact émotionnel. En effet, l'impact émotionnel positif d'une communication claire entre les patients et leurs prestataires de soins dentaires est bien documenté¹⁶.

¹⁴ Effets d'une mauvaise communication dans le secteur de la santé - The HIPAA Journal

¹⁵ <https://intiveo.com/blog/tired-of-working-through-lunch-patient-engagement-software-can-help-2/>

¹⁶ Communication, confiance et anxiété dentaire : A Person-Centred Approach for Dental Attendance Behaviours - PMC (nih.gov)

Que peuvent faire les cabinets
dentaires de tout cela ?



Que peuvent faire les cabinets dentaires de tout cela ?

La bonne nouvelle, comme nous le soulignons chez Intiveo, c'est que chaque difficulté représente une opportunité. La résolution du problème de communication inefficace est possible dans tous les cabinets dentaires.

Avec ces informations à votre disposition, votre cabinet peut entamer le processus d'identification des problèmes de communication avec vos patients. Voici quelques questions à considérer pour commencer :

- Quel est le principal point faible de l'équipe ? Est-ce lié aux rappels de rendez-vous ou aux demandes de confirmation, par exemple ?
- Quelles modifications logistiques pourraient être envisagées pour prévenir ces problèmes ? Quels processus pourraient être ajustés ?
- Lorsque les patients fournissent des retours constructifs, sur quoi portent-ils généralement ? Cela pourrait-il être considéré comme un point de départ pour un potentiel changement ?
- Quelles sont les principales raisons de l'insatisfaction du personnel dans leur travail ? Quels aspects pourraient être améliorés ? Cela pourrait-il être considéré comme un point de départ pour un potentiel changement ?

En posant les bonnes questions dès le départ, vous pourrez élaborer une stratégie d'amélioration contre la communication inefficace.



Utilisez vos ressources

Intiveo est fier d'offrir aux cabinets dentaires un certain nombre de ressources. En tant que premier choix en matière d'engagement des patients pour les cabinets dentaires et les institutions académiques au Canada et aux États-Unis, ainsi que pour les médecins généralistes et de nombreuses autres spécialités, nous avons la chance de parler au personnel dentaire tous les jours. C'est ce qui explique les ressources que nous fournissons, notamment les calculateurs de retour sur investissement, les kits de modèles et les guides d'optimisation de l'engagement des patients. Consultez nos ressources pour vous aider dans votre quête d'une communication efficace et optimisée !

