



**Dans le cadre du congrès ADF 2012,
American Express Cartes Business dévoile une étude dédiée à l'univers de la dentisterie :
Quel regard portent les Chirugiens Dentistes sur l'évolution de leur métier depuis 10 ans ?**

Paris, le 23 Novembre 2012 – A l'occasion du congrès de l'ADF qui aura lieu du 27 novembre au 1^{er} décembre à Paris, American Express présente les résultats d'une étude dédiée aux chirurgiens dentistes et axée sur l'évolution de leur métier ces 10 dernières années. Réalisée en collaboration avec l'institut OpinionWay, cette enquête a été menée auprès de plus de 200 omnipraticiens et met en lumière leur perception sévère de l'évolution de leur métier due à une charge de travail croissante, des patients plus exigeants et un niveau de stress accru.

« Profondément ancrés dans une tradition de service, nous réalisons régulièrement des enquêtes afin de mieux connaître nos clients, d'être à leur écoute et leur proposer des solutions adaptées à leurs attentes. Lorsque nous avons lancé notre gamme de Cartes Business à destination des petites entreprises et des professions libérales, les chirurgiens dentistes ont été les premières populations à adopter nos moyens de paiement. C'est pourquoi nous nous sommes intéressés à leur comportement et à l'évolution des besoins de cette profession. C'est la 3^{ème} année consécutive que nous sommes à leurs cotés au congrès de l'ADF et pour l'édition 2012, nous avons souhaité lancer cette étude pour mieux comprendre les enjeux de leur métier, », indique Caroline Gaye, Vice Président marketing cartes pour petites entreprises et professions libérales.

Une perception sévère de l'évolution du métier sur les 10 dernières années ...

S'ils sont 33% à constater spontanément l'amélioration du matériel et des techniques, en revanche, en les interrogeant sur l'évolution de leur métier ces 10 dernières années, une grande majorité de chirurgiens dentistes (80%) citent principalement :

- Une **dégradation de leur métier** (28%)
- Des **contraintes administratives** en augmentation (27%)
- Une **rémunération qui a évolué à la baisse** (20%)
- Ou encore des patients **au comportement plus difficile** (18%)

En parallèle, ils considèrent que les éléments qui ont le plus augmenté au cours des dix dernières années sont :

- **Les tâches administratives** (98%, dont 74% déclarent qu'elles ont beaucoup augmenté),
- **Les charges financières du cabinet** (98%, dont 84% déclarent qu'elles ont beaucoup augmenté),
- **Les investissements en matériel technique** (94%)
- **Leur niveau de stress** (88%) et **surmenage** (81%)

Enfin, s'ils sont 73% à déclarer que leurs relations avec les fournisseurs sont restées les mêmes, ils sont également **73% à considérer que l'offre de matériels d'importation low cost a fortement augmenté** (dont « a beaucoup augmenté » pour 34% d'entre eux) et suscite des avis très partagés :

- **55% considèrent que c'est une mauvaise chose**, notamment car ils ont des doutes sur la qualité des matériels, sur les conditions dans lesquelles ils sont fabriqués ou car ils sont potentiellement dangereux pour le patient
- Et **45% d'entre eux déclarent que c'est une bonne chose**, principalement en raison de **prix intéressants** car ils permettent de mieux négocier avec les fournisseurs classiques ou encore parce que « la mondialisation de l'offre est inéluctable »

... Qui se traduit par une charge de travail plus importante et des patients plus avisés ...

Des semaines de travail denses, avec un grand nombre d'heures dédiées à la gestion du cabinet

Avec **en moyenne 45H travaillées** (soin et gestion du cabinet), les 2/3 d'entre eux travaillant plus de 40 heures par semaine et près d'1/3 plus de 50 heures, **le temps passé à la gestion est important** puisqu'il représente entre 11 et 18% du temps de travail et 4 à 10H en moyenne par semaine (10h pour ceux qui travaillent 50 heures et plus).

L'une des principales raisons étant que les chirurgiens dentistes **délèguent peu de tâches à leur assistante** (alors que 77% d'entre eux en ont une ou plusieurs) :

- Plus de **80% d'entre eux font eux-mêmes la comptabilité du cabinet** (dont 46% au moins une fois par semaine), la gestion du personnel et le règlement des commandes fournisseurs
- Les **¾ d'entre eux enregistrent les feuilles de soin** et les télétransmettent
- **Plus de la ½ font eux-mêmes les commandes fournisseurs** (63%) **et la gestion des stocks** (58%)
- Enfin, **une grande majorité d'entre eux s'estiment peu formés à la gestion** (83% dont 42% pas du tout formés) et déclarent que **le temps consacré aux différentes tâches de gestion du cabinet a augmenté** (93% dont 59% a beaucoup augmenté).

Autre fait marquant concernant la gestion de leur cabinet, ils sont **96% à déclarer faire face à une augmentation des contraintes résultant de la réglementation en vigueur**. Mais en parallèle, 65% constatent que **les délais de remboursement de l'Assurance maladie ont diminué** et que les contrôles effectués par l'Ordre ou l'Assurance Maladie sont pour la moitié d'entre eux restés les mêmes que par le passé.

Des patients mieux informés et donc plus exigeants

Du côté des patients, les motifs d'insatisfaction sont également importants car la quasi-totalité des chirurgiens dentistes (94%) affirme en effet que **le niveau d'exigence des patients a augmenté parallèlement à leur niveau d'information** (93%).

Et **une part croissante des patients leur échappe soit parce qu'ils réalisent plusieurs devis** avant des soins coûteux (87% en augmentation) soit par ce qu'ils **se rendent à l'étranger pour les réaliser** (70% en augmentation).

... et engendre un stress important ainsi qu'une confiance relative en l'avenir

Selon les Chirurgiens Dentistes interrogés, trois éléments interviennent principalement dans la fatigue et le stress :

- **La relation avec les patients** pour 45% d'entre eux
- **Les soins effectués** (43%)
- Et enfin la **gestion financière du cabinet** (41%), notamment chez les plus jeunes d'entre eux (71% pour ceux qui exercent depuis moins de 10 ans) et la **gestion administrative** (33%)

Au global, **seuls 56% des chirurgiens dentistes déclarent avoir confiance dans l'avenir dont 50% « plutôt confiance »** et 6% **« tout à fait confiance »**. On notera que le niveau de confiance est plus important parmi les dentistes qui exercent depuis moins de 10 ans : 79% d'entre eux déclarent avoir confiance en l'avenir.

A propos du Baromètre Dentistes American Express

Réalisé en partenariat avec OpinionWay, le Baromètre Chirurgiens Dentistes American Express a été administré en ligne entre le 4 et le 19 septembre 2012 auprès d'un échantillon de 212 chirurgiens dentistes omnipraticiens en France Métropolitaine.

A propos d'American Express

American Express Company est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers. Fondé en 1850, il occupe des positions de premier plan dans les cartes de paiement et de crédit, les chèques de voyage, le voyage et les produits d'assurance.

American Express est à la fois un réseau d'acceptation et la première société non bancaire émettrice de cartes de paiement au monde, en termes de nombre de cartes (plus de 97 millions de cartes en circulation émises en plus de 40 devises et acceptées dans plus de 200 pays) et de montant de dépenses (822 milliards de dollars) – chiffres à fin 2011. www.americanexpress.fr

Contacts Presse :

Béatrice Hervieu

Tél : 01 47 77 35 45

comfr@aexp.com

www.americanexpress.fr/presse

<http://americanexpressfrance.blogspot.com/>

Chrystelle Castellani

Tél : 01 47 77 30 31