



OBSERVATOIRE

# RENDEZ-VOUS NON HONORÉS EN SOINS DENTAIRES

Résultats de l'enquête  
auprès des chirurgiens-dentistes  
libéraux de Nouvelle-Aquitaine

en mars-avril 2024

Les rendez-vous non honorés sont régulièrement mis en avant dans les médias, en lien avec la situation des déserts médicaux. Ils entraîneraient des conséquences pour l'organisation des cabinets dentaires, avec une perte de chance pour les patients n'ayant pas de praticien.

Pour autant, les données disponibles sur les rendez-vous non honorés en cabinet dentaire sont limitées et n'apportent qu'un éclairage partiel sur la réalité vécue par les praticiens libéraux.

Pour mieux objectiver la situation dans la région, l'URPS Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine a souhaité mener une enquête en partenariat avec l'Observatoire Régional de la Santé.

**941 répondants**  
ont participé à cette enquête.

Sur une base totale de 3 117 contacts, cela représente un taux de participation de **30%**.

Merci à tous !

Merci aux élus de l'URPS CD NA qui ont contribué à ces travaux (cités par ordre alphabétique) : Julien Bussière, Fanny De Bellaigue, Nathalie Delphin, Edouard Dusseau, Sophie Goudal, Emmanuelle Lagaye, Patricia Mercier-Laversanne, Jean-Nicolas Roldan et Jacques Wemaere

**urps**  
CHIRURGIENS  
DENTISTES NOUVELLE  
AQUITAINE  
L'union par l'action

## LES OBJECTIFS DE CETTE ENQUÊTE

- **Quantifier** les rendez-vous non honorés et leur fréquence chez les praticiens libéraux de la région
- **Caractériser** les rendez-vous non honorés en fonction du type de soins, du mode de prise de rendez-vous, du moment du rendez-vous...
- **Mesurer les impacts sur l'activité** des praticiens et sur leur organisation
- **Identifier** les stratégies mises en place par les professionnels pour limiter les rendez-vous non honorés et s'adapter

## LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS ISSUS DE L'ENQUÊTE

### ACTIVITÉ DES CABINETS DENTAIRES

**+ de la moitié** des chirurgiens-dentistes estiment exercer **sur un territoire sous-doté**.

**Près de 50%** des chirurgiens-dentistes estiment que **leur charge de travail est trop lourde**. Ce chiffre s'élevait à près de 75% en 2022<sup>1</sup>.

« Alors que nous avons réalisé cette enquête avant la publication du nouveau zonage par l'Agence régionale de santé, nous constatons que le ressenti des praticiens est confirmé : plus de 50% de la région Nouvelle-Aquitaine est en zone sous-dotée voire très sous-dotée. »



Dr Nathalie DELPHIN

**La moitié** des chirurgiens-dentistes déclarent travailler **+ de 35h par semaine pour des activités au fauteuil**.



**Les activités hors fauteuil** (par exemple de type administratif) représentent **6 à 10h de travail hebdomadaire pour un tiers** des chirurgiens-dentistes.



**Le secrétariat** d'un chirurgien-dentiste est assuré **par une personne salariée dans 7 cas sur 10**.



### Chiffres clés des rendez-vous non honorés

Pour un praticien, on retrouve en moyenne **3 rendez-vous non honorés par semaine**.

**Pour plus de la moitié des praticiens (57%),** cela correspond à **plus d'une heure perdue par semaine**.

« À l'échelle de la région, cela représente plus de 10 000 rendez-vous non honorés par semaine, et plus de 3 500 heures de temps médical. Alors qu'aujourd'hui de plus en plus de citoyens doivent attendre de longs mois avant d'avoir un rendez-vous ou parcourir de longues distances quand ils arrivent à trouver un praticien, ce chiffre n'est pas acceptable. »

Dr Edouard DUSSEAU



<sup>1</sup> Pratiques professionnelles des chirurgiens-dentistes de Nouvelle-Aquitaine et soins non programmés. Enquête auprès des praticiens libéraux de Nouvelle-Aquitaine en 2022.

[www.ors-na.org/publications/pratiques-professionnelles-des-chirurgiens-dentistes-de-nouvelle-aquitaine-et-soins-non-programmes-enquete-aupres-des-praticiens-liberaux-de-nouvelle-aquitaine-en-2022/](http://www.ors-na.org/publications/pratiques-professionnelles-des-chirurgiens-dentistes-de-nouvelle-aquitaine-et-soins-non-programmes-enquete-aupres-des-praticiens-liberaux-de-nouvelle-aquitaine-en-2022/)

## CARACTÉRISTIQUES DES RENDEZ-VOUS NON HONORÉS

### Des soins non programmés non négligeables pour les cabinets dentaires

L'enquête menée en 2022<sup>1</sup> avec l'ORS NA établit  
que **80% des chirurgiens-dentistes** sont souvent sollicités  
pour des soins non programmés.

Plus de 40% des praticiens prévoient  
des créneaux spécifiques pour les prendre en charge.

Pour 40 % des praticiens,  
les rendez-vous non honorés concernent  
en majorité des soins non programmés.



Le constat diffère selon la taille de la commune  
et la dotation du territoire, avec des chiffres plus élevés  
pour les villes de plus de 10 000 habitants  
et pour les territoires perçus comme bien dotés.

Parmi les interventions qui seraient les plus concernées :

- 43% des praticiens ne déclarent pas de type spécifique.
- 41% des praticiens identifient les premières consultations.
- 21% des praticiens citent les soins techniques  
à la suite de soins d'urgence.



### ZOOM SUR DES RÉSULTATS QUI PEUVENT SURPRENDRE

Certains faits vont à l'encontre d'idées préconçues.  
Lorsqu'on s'intéresse au dernier rendez-vous non honoré déclaré par les praticiens,  
il n'y a pas vraiment de « profil type » de patient.



Dans 44% des cas, il est âgé de 20 à 39 ans.

Il peut s'agir d'un patient non suivi (pour 32% des cas)

ou, à l'inverse, d'un patient suivi depuis plus de 5 ans au cabinet (30% des cas).



On pouvait aussi s'attendre à ce que le vendredi ou les fins de journées soient les moments  
le plus marqués par les rendez-vous non honorés... Or, il n'en est rien.

Le mardi est cité en premier lieu par 30% des praticiens

et le créneau de 10h à 12h par 33% des praticiens !

## PISTES DE FACTEURS DE SURVENUE DES RENDEZ-VOUS NON HONORÉS

Pour 60% des praticiens,  
le délai d'attente pour un rendez-vous  
exercerait une influence sur la fréquence  
des rendez-vous non honorés.



À noter que 74% des répondants  
n'utilisent pas de plateforme de prise de rendez-vous en ligne.  
Pour les praticiens utilisant les plateformes en ligne, la majorité  
des répondants estime que les rendez-vous non honorés  
sont moins fréquents s'ils sont pris en direct (par téléphone  
ou face à face).

Au sujet de l'évolution constatée en termes de fréquence  
des rendez-vous non honorés depuis l'utilisation  
d'une plateforme en ligne, les avis sont très partagés.

## IMPACTS DE CES ÉVÈNEMENTS SUR LES CABINETS DENTAIRES

« Les rendez-vous non honorés sont bien du temps médical perdu ! Dans la plupart des cas, il n'y a pas d'autre patient accueilli au cabinet dentaire. »



Dr Fanny DE BELLAIGUE

L'impact des rendez-vous non honorés sur le travail est estimé comme étant « **plutôt important** » pour **un quart des praticiens**.

Ils constituent un **motif d'inquiétude** selon le cas et le type de soins pour

**43% des praticiens**, avec des chiffres plus élevés :

- lorsque le praticien exerce en groupe (44,5%, contre 33% des praticiens exerçant seuls)
- et pour les praticiens exerçant dans des territoires perçus comme étant bien dotés (51,5%) ou intermédiaires (48%).

En cas de rendez-vous non honoré,

**la majorité des professionnels (53%)**

**réalisent des tâches administratives**. Des différences sont constatées selon le mode d'exercice : les praticiens avec un exercice en groupe sont 55% à mentionner cette activité, contre 49% pour les praticiens exerçant seuls.



## STRATÉGIES DÉJÀ MISES EN PLACE PAR LES CABINETS DENTAIRES

Pour réduire les rendez-vous non honorés, une des mesures les plus fréquemment adoptées par les cabinets dentaires est la **mise en place de rappels de rendez-vous** (par sms, téléphone ou mail), à hauteur de **63% des praticiens**.

A noter que **13% des praticiens ne prennent pas de mesure particulière** et ils sont plus nombreux à le déclarer s'ils exercent seuls (19%, contre 10,5% des praticiens en exercice de groupe).

### Prévenir les oublis de rendez-vous



Lors d'une annulation ou d'un report de rendez-vous par un patient, **l'oubli du rendez-vous initial** est cité par **35% des praticiens** comme principal motif évoqué.

## PRIORITÉS D' ACTIONS RETENUES PAR LES PRATICIENS

Parmi les pistes d'actions susceptibles de réduire les rendez-vous non honorés, les priorités retenues par les praticiens sont :

**les campagnes de sensibilisation**, à hauteur de **61% des praticiens**

**des actions ciblées** sur les patients concernés, pour **54% des répondants**

**Pour les actions prioritaires à mener** au niveau de l'URPS CD NA, les praticiens identifient en premier lieu **la réalisation d'outils de sensibilisation** à destination des patients, **pour 67% des répondants**.



L'amélioration des plateformes en ligne n'est citée que par **13,5% des répondants**.

Néanmoins, ce constat diffère selon la **perception de la dotation du territoire**. Les praticiens exerçant dans des **territoires jugés comme bien dotés ou intermédiaires** sont **plus nombreux** à retenir cette dernière proposition (à hauteur respectivement de 23% et 19%).

**Sont ensuite retenues :**

- **les interventions auprès des institutionnels** (pour 39% des répondants) ;
- **les formations sur l'organisation du cabinet** (pour 22% des répondants) ;
- **les interventions auprès des plateformes en ligne** (à hauteur de 20%), avec des chiffres plus élevés pour les praticiens de territoires perçus comme bien dotés (38%) ou intermédiaires (26,5%).

## ENGAGEMENTS DE L'URPS CD NA



« En impliquant patients, praticiens et institutions, ces engagements visent à réduire les rendez-vous manqués et à améliorer la qualité des services offerts au sein des cabinets dentaires de Nouvelle-Aquitaine. »

**Dr Jacques WEMAERE**  
Président de l'URPS CD NA

**Bien que des actions soient déjà mises en place dans les cabinets, elles ne suffisent pas à endiguer le phénomène...**

**Au regard des résultats de cette enquête, l'URPS CD NA a identifié les priorités suivantes :**

1

**Informers et sensibiliser les patients via des outils pédagogiques sur l'importance de respecter les rendez-vous**

L'oubli est l'un des principaux motifs évoqués... Pour remédier à ce problème, nous envisageons une campagne de sensibilisation auprès des patients, visant à valoriser la gestion du temps médical et la qualité des relations au sein des cabinets dentaires, sous le thème du « mieux vivre ensemble » ou de « la rencontre ».

En collaboration avec France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine, des outils pédagogiques pourraient être créés afin de sensibiliser les patients à l'importance d'annuler un rendez-vous en cas d'empêchement, même tardivement (p. ex. : « J'annule mon RDV par mail, par téléphone... bref, je prévois avant ! ») et à l'impact des rendez-vous non honorés.

**Les outils proposés :** affiches et supports d'information en salle d'attente, vidéo...

2

Afin de soutenir les praticiens, en particulier ceux qui exercent seuls, nous envisageons d'optimiser la prise de rendez-vous en intégrant des outils d'automatisation des rappels (SMS, emails, outils open sources...) pour prévenir les oublis.

De plus, nous mettrons en place des protocoles permettant aux équipes dentaires d'informer les patients de l'importance d'honorer leur rendez-vous ou d'annuler en cas d'empêchement. Ces initiatives permettront aux praticiens de réorganiser leur emploi du temps et de limiter le temps médical perdu.

**Les outils proposés :** supports pour le cabinet et l'équipe dentaire, formation sur les meilleures pratiques de rappel et de gestion de l'agenda...

**Accompagner les praticiens et leurs équipes en proposant des outils d'optimisation de la gestion des rendez-vous et des rappels**

3

**Collaborer avec les institutions locales pour un soutien spécifique dans les zones où les rendez-vous non honorés ont un impact plus marqué**

Les résultats de l'enquête montrent que les rendez-vous non honorés pèsent davantage dans les zones intermédiaires et bien dotées en chirurgiens-dentistes. Un plaidoyer auprès des institutions locales est nécessaire pour obtenir des appuis spécifiques afin d'aider les cabinets à gérer cette problématique avec des ressources adaptées.

**Exemples :** collaborer avec l'Assurance Maladie (CPAM), les Contrats Locaux de Santé (CLS), les Communautés professionnelles territoriales de santé (CPTS) et les collectivités locales pour adapter les actions aux spécificités de chaque zone.



## L'URPS CHIRURGIENS-DENTISTES NOUVELLE-AQUITAINE

### QUI SOMMES-NOUS ?

L'Union Régionale des Professionnels de Santé (URPS) Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine est une association loi 1901 qui représente plus de 3400 praticiens libéraux de la région.

Interlocuteur privilégié de l'Agence régionale de santé (ARS), l'URPS CD NA est incontournable en matière de santé et d'organisation des soins bucco-dentaires.

Elle accompagne les chirurgiens-dentistes libéraux dans l'évolution de leur pratique professionnelle.

L'URPS CD NA défend également une reconnaissance du chirurgien-dentiste comme acteur de santé publique. Pour lui donner toute sa place dans le système de santé, l'URPS CD NA mène ou participe à de nombreuses actions, à destination des institutionnels, des praticiens eux-mêmes, des futurs praticiens, des autres professionnels de santé ou encore du grand public...

Pour mieux documenter la santé et la médecine bucco-dentaires aux niveaux régional et départemental, l'URPS CD NA met en place ou participe à de nombreuses enquêtes.



## URPS Chirurgiens-dentistes Nouvelle-Aquitaine

Immeuble Le Fénelon  
1 allée Le Fénelon  
33370 TRESSES  
Tél : 05 33 09 36 39

**urps**  
CHIRURGIENS  
DENTISTES NOUVELLE  
AQUITAINE  
L'union par l'action

[urps-chirurgiensdentistes-na.fr](http://urps-chirurgiensdentistes-na.fr)

Suivez l'actualité de l'URPS Chirurgiens-dentistes sur

