

# EASYDENTIST

propulsé par l'annuaire RDV Médecins

## Livre blanc

Développer la patientèle  
de votre établissement de santé

Acquisition · Doctolib · Appels entrants · Agenda

Guide pratique issu de 8+ ans d'accompagnement et de nos conférences auprès des cabinets dentaires.  
3 000 dentistes référencés · 100 000+ patients adressés par an · depuis 2016

## INTRODUCTION

---

# Trois leviers pour développer votre patientèle

Depuis 2016, EasyDentist accompagne les centres dentaires dans le développement de leur patientèle. Notre annuaire RDV Médecins, connecté à votre agenda Doctolib, adresse plus de 100 000 patients par an à 3 000 dentistes référencés.

Développer une patientèle repose sur trois piliers : **améliorer sa visibilité** pour que le patient trouve votre cabinet, **améliorer son attractivité** pour qu'il vous choisisse, et **optimiser la prise de rendez-vous** pour qu'il franchisse le pas. Ce livre blanc réunit quatre guides concrets, fondés sur la donnée, pour activer ces leviers.

### Au sommaire

- 1 · Acquisition de nouveaux patients — d'où viennent vos patients et comment activer chaque canal.
- 2 · Réussir son profil Doctolib — être visible dans le moteur de recherche et être choisi.
- 3 · Gérer les appels entrants — ne plus laisser filer un rendez-vous au téléphone.
- 4 · Optimiser son agenda — réduire les temps morts et les rendez-vous manqués.

## GUIDE 1

# Acquisition de nouveaux patients

Où commencent les prises de rendez-vous, combien de patients espérer chaque jour, et comment ne plus laisser filer les urgences.

### 50 %

#### Google

La moitié des prises de RDV commencent par une recherche Google.

### 30 %

#### Doctolib

Recherche directe dans l'annuaire.

### 4 / jour

#### Nouveaux patients

Sur un planning bien géré, par praticien.

## D'où viennent vos nouveaux patients ?

Les prises de rendez-vous se répartissent ainsi : Google 50 %, Doctolib 30 %, IA et ChatGPT environ 10 %, et bouche-à-oreille 10 % (recherche du nom sur Google ou Doctolib, puis appel direct).

Le potentiel est souvent sous-estimé : à Saint-Ouen, plus de 3 000 internautes recherchent un dentiste chaque mois pour 55 praticiens en exercice, soit environ 4 nouveaux patients par jour et par praticien.

## Combien de nouveaux patients espérer ?

Un planning bien géré capte 3 à 4 nouveaux patients par jour. Trois leviers font la différence :

- Votre disponibilité et la durée des créneaux proposés aux nouveaux patients.
- L'acceptation des enfants, qui fidélise des familles entières sur le long terme.
- La répartition des sources d'acquisition que vous activez réellement (Google, Doctolib, site web).

## Les urgences dentaires, une porte d'entrée

Les urgences dentaires représentent 70 % des requêtes Google et 20 % des recherches Doctolib.

Savoir qualifier et prioriser la vraie urgence permet de transformer un appel ponctuel en patient fidélisé.

Le rôle du secrétariat est déterminant.

## GUIDE 2

# Réussir son profil Doctolib

Sur Doctolib, le patient a le choix. Voici comment être visible dans le moteur de recherche et être choisi parmi des milliers de confrères.

**1 sur 2**

### Patients sur Doctolib

Un patient sur deux y cherche son praticien.

**5 132**

### Résultats

Pour la seule recherche « Dentiste à Paris ».

**53 %**

### Optimisation moyenne

Le profil moyen n'est rempli qu'à moitié.

## Les 7 éléments d'un bon profil

Un profil performant comporte : une photo de profil professionnelle, un texte de présentation personnalisé, le détail des actes et expertises, les diplômes et expériences, des photos du cabinet, les langues parlées, et le lien vers votre site internet.

### La photo et le texte de présentation

Photo : privilégiez une image professionnelle, avec le sourire (ou le logo pour un cabinet). Évitez l'absence de photo, les images génériques de banques d'images et les locaux flous ou sombres.

Texte : personnalisez-le (une IA peut aider) et intégrez les mots-clés recherchés : type de soins, enfants acceptés, adresse.

### Les actes et expertises : votre moteur de recherche

Point clé : ce sont les actes et expertises cochés qui déterminent vos résultats dans le moteur Doctolib. Si un patient tape « implantologie » et que vous n'avez pas sélectionné cet acte, vous n'apparaîtrez jamais. À ne pas oublier : urgence dentaire, facette, blanchiment, couronne, abcès, carie, parodontie, détartrage, implantologie, prothèse.

### Améliorer son attractivité

Les basiques : adéquation de l'offre de soins, créneaux horaires, localisation, accessibilité. Ce qui fait la différence : l'esthétique du cabinet et, surtout, les notes et avis. Visez une note supérieure à 4 : c'est souvent le critère final de choix.

## GUIDE 3

# Gérer les appels entrants

Chaque appel entrant est une opportunité de croissance. Or moins d'un appel sur deux est pris en charge.

**48 %****Taux de décroché**

Étude sur 14 327 appels (Q1 2026).

**1 min 41****Durée moyenne**

D'une conversation téléphonique.

**21 %****Hors horaires**

Appels reçus le soir et le week-end.

## Évaluer votre performance

Avant d'améliorer, il faut mesurer, via plusieurs sources :

- Le rapport mensuel d'appels de votre opérateur (appels entrants/sortants, statuts décroché/manqué).
- Le rapport Doctolib : rendez-vous posés par utilisateur et par type.
- Un outil de monitoring temps réel : % de décroché, appels manqués, % de rappels, temps d'attente moyen.
- Les écoutes actives : enregistrement des appels pour évaluer la qualité du discours.

## Améliorer votre performance

Formez le personnel (gérer plusieurs appels simultanés, le ton de la voix, les conflits). Mettez en place un SVI pour orienter et prioriser les appels. Pour les gros volumes, équipez-vous d'un outil de téléphonie (RingOver, Aircall, Iovox). Côté process : rappelez tous les appels manqués du soir et du week-end dès l'ouverture (3 à 4 tentatives en moyenne).

## Étude de cas : cabinet 6 fauteuils à Saint-Ouen

Organisation : appels prioritaires, tous les membres habilités à répondre, « un patient = une solution », 2 tentatives de rappel par appel manqué. Technique : téléphones portatifs en stérilisation, salle de pause et cabinets ; au-delà de 20 secondes l'appel sonne sur tous les postes ; une IA connectée à Doctolib prend les appels soirs et week-ends.

Résultat : 80 % d'appels décrochés en heures ouvrées et 100 % des patients pris en charge ou rappelés.

## GUIDE 4

## Optimiser son agenda

Réduire les temps morts, limiter les rendez-vous manqués et organiser un planning qui se remplit tout seul.

**3-18 %****Temps morts**

De « bras croisés » selon la gestion.

**20 %****No-show**

Sur les nouveaux patients.

**5 %****No-show**

Sur les patients déjà suivis.

### Les temps morts (« bras croisés »)

Le taux de temps morts varie de 3 à 18 % selon l'organisation. Les principaux facteurs : le remplissage des plannings, le pourcentage de nouveaux patients, la durée des rendez-vous, la gestion des urgences, le téléphone et le no-show.

### Limiter les rendez-vous manqués

Le no-show atteint 20 % sur les nouveaux patients et chute à 5 % sur la patientèle fidélisée. Les actions efficaces : confirmation par téléphone, SMS et email d'information, et annulation des créneaux non confirmés. Le rôle du secrétariat est central.

### Organiser un agenda rentable

Quelques principes simples :

- Ouvrez les créneaux les plus demandés : 8h30-9h30, 12h30-14h et 18h-20h.
- Réservez les samedis et dimanches à l'accueil de nouveaux patients (ils se remplissent seuls).
- Acceptez les enfants dès le plus jeune âge : vous fidélisez des familles entières.
- Anticipez les ~20 % d'annulations en créant des doubles agendas pour combler les trous.

### Le principe directeur

Plus on est disponible, plus on renforce son ancrage local. La disponibilité est le premier levier de croissance d'une patientèle.

## PASSEZ À L'ACTION

### Envie d'un diagnostic personnalisé ?

EasyDentist réalise un audit gratuit et sans engagement de votre visibilité en ligne (Google, Doctolib, e-réputation) et de votre prise de rendez-vous. Vous repartez avec des recommandations concrètes et priorisées.

#### Contactez-nous

Edouard Attia

[edouard@easydentist.fr](mailto:edouard@easydentist.fr)

06 26 65 12 99

[www.rdv-medecins.com](http://www.rdv-medecins.com)

EasyDentist est une marque de Dentolib (Easydentist) SAS — 6217 route de Saint Canadet, 13610 Le Puy-Sainte-Réparate — SIRET 832 773 923 00020.