

Exercice libéral

Comparatif des solutions de gestion de rendez-vous



Organiser son activité et répondre efficacement à ses patients a toujours été compliqué. Chacun y répond selon ses convictions, ses besoins, et, probablement aussi, ses moyens. Les époques se succèdent, chacune avec ses tendances, mais aucune ne semble apporter de solutions pleinement satisfaisantes, tant sur le plan économique que fonctionnel. Ces dernières années, de nouveaux acteurs ont fait irruption sur ce marché : plateformes de réservation en ligne, ou encore solution de secrétariat virtuel.

La « génération Y » tient-elle enfin son outil idéal ?

Répondre soi-même au téléphone

Les (+)

Soyons clairs : les avantages de cette solution sont minces... Citons quand même la qualité inégalée de l'analyse sémiologique de l'appel qui vous évitera de passer à côté d'une véritable urgence.

Les (-)

Oblige à être disponible tout le temps, pour rater le moins d'appels possible (nécessaire pour constituer sa patientèle). Les interruptions de consultation sont nombreuses et source d'inconfort pour vous et le patient en face de vous.

Le prix

En apparence aucun, il s'agit en réalité du coût le plus élevé de toutes les solutions. En moyenne, il faut 1 à 2 min pour fixer un rendez-vous (répondre – écouter – proposer – fixer). Un appel représente 1/10^e de la consultation, et de votre chiffre d'affaire.

Notre avis

Cette approche n'est plus recommandable, sauf dans certains cas bien particuliers, comme certains MEP (Médecins à Expertise Particulière) pour lesquels il est parfois délicat de déléguer l'accueil téléphonique. Un médecin avec 10 ans d'études ne peut plus utiliser son temps à faire du secrétariat. L'interruption permanente de la consultation par le

La stat' qui pose problème !

A l'heure où fleurissent de nombreuses solutions de prises de rendez-vous médicaux en ligne, une étude publiée en septembre 2016, vient modérer cet enthousiasme médiatique.

44 %

Presque la moitié des internautes français (44 %) sont sensibles à l'offre de rendez-vous en ligne : 16 % y ont déjà eu recours, 28 % sont intéressés.

56 %

La majorité des internautes français préfère décrocher son téléphone pour prendre rendez-vous chez son médecin. Alors que dire des personnes âgées et de ceux qui n'utilisent pas encore internet très régulièrement...

téléphone est un facteur avéré de fatigue au travail, augmentant ainsi le risque de burn-out. Privilégiez les autres solutions pour vous concentrer sur vos soins. Il est possible d'améliorer nettement votre visibilité et de faciliter la réservation des premiers patients. Ensuite, le bouche-à-oreille et les recommandations directes feront le reste !

Une secrétaire au cabinet

Les (+)

Cette solution est probablement la plus confortable. La complicité développée, au fil du temps, est précieuse. Capable de gérer vos rendez-vous au cas par cas, de positionner les urgences entre deux, là où ça impactera le moins votre journée, votre secrétaire peut aussi moduler votre charge de travail, selon votre état de forme du moment. Mais ses atouts sont ailleurs : elle connaît bien vos patients, maintient votre salle d'attente sous contrôle, gère les courriers, parfois même le paiement des consultations.

Les (-)

Onéreuse, évidemment, c'est surtout la solution qui vous engage le plus. Et puis, comme vous, votre secrétaire devra parfois s'absenter. Prévoyez un plan B en cas d'absence.

Le prix

2000 €/mois (minimum) de salaire brut chargé, modulable à la hausse selon son ancienneté.

Notre avis

Ce modèle devient un luxe, réservé aux praticiens qui font le choix d'exercer à plusieurs.

Embaucher une secrétaire est un choix tout aussi stratégique et lourd de conséquences que de choisir votre associé. Pas question de vous en séparer au moindre désaccord. Grâce à elle le code du travail et le formalisme fiscal n'auront plus aucun secret pour vous...

Un secrétariat distant

Les (+)

Vous redirigez vos appels, pour ne plus être interrompu à tout bout de champ. Aucune gestion de personnel ni de responsabilité patronale. Flexibilité totale puisque vous activez ou désactivez le transfert à tout moment. Les secrétariats implantés dans votre secteur géographique peuvent même vous aider à vous faire connaître et développer votre patientèle.

Les (-)

La qualité de la réponse est variable, au sein d'une même plateforme. La gestion des consignes est toujours délicate, puisque les secrétaires jonglent entre les agendas de très nombreux praticiens.

Le prix

300 à 800 €/mois, selon le volume d'appels reçus. Comptez entre 0,80 et 1,20 €/appel.

Notre avis

A la fin des années 90, de nombreux cabinets se sont laissés séduire par cette nouvelle offre de service. Beaucoup ont finalement été déçus, notamment par la qualité du service fourni. Il y a aussi eu beaucoup d'abus : des contrats captifs, engagés sur plusieurs années, des numéros d'appel directs communiqués aux patients rendant quasi-impossible le passage à la concurrence, etc. Aujourd'hui, le marché s'est assaini. Ces pratiques tendent à disparaître. Attention toutefois aux plateaux ayant délocalisé leurs équipes à l'étranger pour tirer les prix vers le bas.



Une plateforme internet

Les (+)

L'offre de réservation par internet s'est étoffée, ces dernières années, au travers de plateformes « annuaires » sur lequel les patients peuvent réserver en ligne, si toutefois le praticien est abonné au service. L'agenda connecté est également pratique pour organiser son activité, même depuis chez soi, en cas d'imprévu ou pour prévoir les prochaines vacances avec son conjoint.

Les (-)

Les plateformes internet permettent de sélectionner une patientèle (connectée) plus jeune que la moyenne, mais probablement plus versatile, aussi... Attention aussi à la captivité qu'induisent ces plateformes pour votre cabinet. En habituant vos patients à aller sur telle plateforme, vous réduisez chaque jour votre liberté de changer de service.

Le prix

Environ 100 €/mois, pour le service sur internet. Comptez un supplément pour les rendez-vous téléphoniques (entre 200 et 500 euros /mois), selon votre activité et la composition de votre patientèle.

Notre avis

Intéressantes à plus d'un titre, ces solutions apportent des outils d'agenda performants, bien au-delà de ce que proposent les logiciels métiers. C'est aussi un vrai plus pour la population connectée. Pour les autres, qui utilisent encore le téléphone, les difficultés rencontrées semblent encore plus sérieuses qu'avec les télé-secrétariats traditionnels, du fait de l'externalisation de leurs services.

A noter que ces offres devraient encore évoluer dans les prochaines années avec l'apparition de « méta-moteurs » de réservation (comme pour les voyages ou les hôtels), et risquent d'accroître un peu plus la consommation de soins et affaiblir la relation de suivi médecin / patients.

Notre sélection

Doctolib www.doctolib.fr
Mondocteur www.mondocteur.fr

Une secrétaire virtuelle

Les (+)

Concept inventé par un médecin, pour ses besoins personnels, il s'agit d'un automate à la fois téléphonique et internet. Le gros avantage d'une telle solution est qu'elle répond aux besoins de tous les patients (connectés ou non), pour un coût très limité. Petit plus : la secrétaire virtuelle a tout son temps pour répondre au patient, puisqu'elle traite autant d'appels simultanés que nécessaire ; idéal le lundi matin, quand tout le monde appelle en même temps... Egalement parfait pour démarrer son activité, puisque ce système fonctionne jour et nuit, sans interruption : aucun patient ne trouve porte close. Pendant ce temps, vous restez facilement informé puisque votre agenda vous suit partout, sur votre smartphone.

Les (-)

La flexibilité de cet outil demande, avant de se lancer, de se poser les bonnes questions sur sa pratique, ses choix et ses envies. Cette phase de réflexion peut parfois prendre un peu de temps.

A part ça...

Le prix

249 €/mois, pour gérer tous vos appels et les rendez-vous pris par téléphone ou sur internet.

En cas de faible activité, le prix se réduit automatiquement, jusqu'à 25 €/mois minimum. Parfait pour lancer son activité, sans se ruiner.

Notre avis

Nous sommes fans ! Sans doute en partie parce que c'est un généraliste qui l'a créé. Tout a été (hyper bien) pensé, dans une logique métier. On traite des vrais problèmes : celui de gagner du temps médical, sans oublier personne : jeunes, âgés, connectés ou non. On aime particulièrement Alice, la secrétaire virtuelle, qui adapte son discours au patient qu'elle rencontre. Plusieurs membres du bureau l'utilisent à leur cabinet, et sont conquis...

Notre sélection

MadeForMed www.madefor-med.com

Comparatif des solutions disponibles

Fonctions	Médecin	Secrétaire	Télésecrétaire	Plateforme	Sec. Virtuelle
Agenda connecté			+/-	+	+
Rappels par SMS			+/-	+	+
Acquisition de patientèle			+/-	+	+
Site internet professionnel			+/-	+/-	+
RDV par internet			+/-	+	+
RDV par téléphone	+	+	+	+/-	+
Filtre téléphonique		+	+	+/-	+
Accueil des patients		+			
Promotion de la santé	+	+/-			+
Coût (temps ou argent)	€€€€	€€€€	€€€	€€	€

En conclusion

Les nouveaux acteurs de la transition numérique apportent une réelle valeur ajoutée pour les cabinets libéraux. Parmi les solutions « classiques », la secrétaire au cabinet (même à mi-temps) reste une solution à encourager, si vos moyens vous le permettent. Quant à eux, les secrétariats à distance appartiennent déjà au passé, n’ayant pas réussi à se réinventer pour résister aux atouts que proposent les plateformes de réservation en ligne ou la secrétaire virtuelle.

L’avis du SNJMG

Dans la vie d’un libéral, chaque euro compte, surtout quand on vient de s’installer, comme moi. Pour autant, impensable de faire le secrétariat moi-même au début ! J’ai préféré envisager, dès l’ouverture, une bonne solution de gestion de mes rendez-vous, à la fois pour ma propre qualité de travail, mais aussi pour poser des règles de fonctionnement durables avec mes patients. J’ai choisi MadeForMed qui permet de prendre rendez-vous sur notre propre site - gage d’indépendance - et pour sa secrétaire virtuelle, disponibles 24h/24, qui dégage un temps précieux et ne laisse vraiment aucun patient de côté. Et cela ne nous empêche pas d’envisager de prendre, plus tard, une secrétaire mi-temps pour l’administratif !

Dr David AZERAD
Secrétaire Général SNJMG

