

Cabinets de dentistes

Données sur la branche

D'après les données du Syndicat des Dentistes, environ 5 000 dentistes sont aujourd'hui actifs en Israël, la plupart indépendants. Cela constitue une situation d'excès d'offre sur le marché, aussi beaucoup de dentistes manquent de travail. Environ 10 % des dentistes (500 dentistes) sont des spécialistes.

Subdivision dans la branche

Les dentistes se divisent en deux catégories : les dentistes généralistes et les spécialistes.

Il y a plusieurs genres de cabinets de dentistes :

- ◄ **Cabinets privés**
- ◄ **Clinique** où sont réunis plusieurs dentistes, chacun travaillant de façon indépendante.
- ◄ **Clinique** où sont réunis plusieurs dentistes, dont un est le propriétaire et il la dirige, achète les produits et emploie les autres dentistes.
- ◄ **Chaînes** : certaines cliniques sont dirigées par un directeur qui n'est pas forcément un dentiste.
- ◄ **Cliniques** appartenant à une compagnie d'assurance ou à une caisse de maladie.

Clientèle: la détermination du marché ciblé, son volume et sa segmentation

Les clients des services de dentistes forment en fait l'ensemble de la population, selon les classes d'âge, les niveaux de revenus et les types de soins demandés. Une autre catégorisation est géographique – tant qu'il n'y a pas besoin de soins exigeant une spécialisation particulière, le patient préférera recevoir des soins à proximité de son domicile.

Dans cette branche, on trouve le phénomène de fidélité de la clientèle, ce qui posera des difficultés pour un dentiste débutant ; mais cela procure une base de clientèle fixe pour un dentiste qui a de l'ancienneté et de l'expérience.

Les données du Ministère de la Santé montrent que l'israélien rend visite environ 2,7 fois par an à son dentiste et dépense, au cours de sa vie, environ 60 000 shekels pour les soins dentaires.

Concurrence

La concurrence, dans la branche des soins dentaires, est élevée, ce qui se traduit en une baisse des prix et un sous-emploi. Il y a en Israël 1 dentiste pour 1 000 habitants, un taux élevé même en comparaison des pays riches. En conséquence de l'excès de l'offre sur le marché, il est courant qu'un dentiste travaille dans plusieurs endroits à la fois. Le dentiste moyen travaille souvent en parallèle dans plusieurs endroits – dans certains en tant qu'indépendant, dans d'autres en tant que salarié.

Fournisseurs

Les fournisseurs face auxquels travaille un dentiste se divisent entre les fournisseurs d'équipement et les fournisseurs de produits. Il y a un grand nombre de fournisseurs sur le marché, à des niveaux de prix et de qualité variés. Une partie des fournisseurs d'équipement proposent tout l'équipement nécessaire pour monter une clinique, y compris l'ameublement, et prodiguent même des conseils et assistance pour la planification.

Dans le domaine des médicaments et des produits, une clinique ne garde en principe qu'un stock limité, car les fournisseurs peuvent généralement procurer ce qui manque dans de courts délais. Les fournisseurs de médicaments et de produits sont spécialisés dans un type donné de marchandise, aussi est-il habituel de travailler face à plusieurs fournisseurs en parallèle.

En outre, une clinique doit être en contact avec un technicien procurant des services d'entretien du matériel et effectuer des réparations

Moyens de marketing

D'après la loi, un dentiste n'a pas le droit de faire de la publicité pour lui-même, sauf les rubriques de l'annuaire des Pages Jaunes ou autre et la pancarte de devanture de la clinique.

La meilleure méthode de marketing est de fournir de bons services de qualité (faire preuve d'un caractère professionnel, de bons rapports avec les clients), afin de créer une base de clientèle satisfaite et fidèle, qui recommanderont ses services à leurs amis. Il faut souligner que le client n'est généralement pas armé des moyens de juger la qualité du travail du dentiste ; aussi la réputation se construit par la confiance, des rapports amicaux, des conseils et assistance.

D'autres moyens habituels : accords avec des compagnies d'assurance pour procurer les soins, bien que les prix soient moins élevés. Garder le contact avec les patients en envoyant des rappels pour les patients nécessitent des soins périodiques (du dentiste ou de l'hygiéniste). Une clinique ou un institut de soins dentaires a le droit de faire de la publicité.

Obstacles d'entrée dans la branche

Les obstacles se présentant à un dentiste désirant monter une clinique de soins dentaires indépendante sont de deux natures :

- ◀ L'établissement d'une base de clients fidèles. Pour arriver à un niveau d'emploi complet, cela risque de prendre du temps. C'est pourquoi de nombreux dentistes travaillent dans plusieurs endroits à la fois et continuent à travailler comme salariés même lorsqu'ils ont leur propre clinique.
- ◀ Niveau d'investissement élevé pour monter une clinique.

Personnel

Le personnel habituel d'une clinique de soins dentaires, outre le dentiste lui-même, comprend une assistante et, dans les cabinets de moyenne et grande taille, une secrétaire. De plus, il est possible d'employer une hygiéniste pour prodiguer les soins préventifs, le nettoyage des dents et l'instruction préventive.

Il y a une grande flexibilité dans les conditions d'emploi des dentistes par les cliniques : un dentiste peut être salarié à plein temps ou à temps partiel, ou indépendant, ou sous-locataire louant le cabinet pour un certain nombre d'heure par semaine

Chiffre d'affaires et profit dans la branche

Il existe 5 catégories de niveaux de prix dans les cabinets de dentistes, le 1^{er} niveau étant le plus bas et le niveau 5 le plus élevé.

Voici le chiffre d'affaire moyen d'un dentiste seul, selon les niveaux de prix de la clinique, pour l'année 2003 :

Niveau	Shekels
1	787 110
2	1 144 430
3	1 312 970
4	1 644 240
5	2 462 750

Coûts d'exploitation

Les coûts directs d'un cabinet de dentiste comprennent les coûts des produits dentaires et les coûts de laboratoire :

- ✦ **Pourcentage des coûts des produits dentaires** : niveaux 1 et 2 : 6% ; niveaux 3 et 4 : 5% ; niveau 5 : 2 %.
- ✦ **Pourcentage des coûts de laboratoire** : de 20 % à 24 % du chiffre d'affaires (de 13 % à 16 % du chiffre d'affaires pour les prothèses).

Il est possible d'accroître les chiffres ci-dessus par l'emploi d'une hygiéniste payée mensuellement ou à l'heure.

Le chiffre d'affaires est calculé pour un seul dentiste travaillant 328 heures par semaine.

Conditions de paiement d'usage

- ✦ **Clients**: pour les soins ordinaires et / ou occasionnels : paiement comptant. Pour les soins plus complexes : le dentiste établit un programme pour le client dans le cadre duquel les paiements sont échelonnés en fonction de l'avancement des soins.
- ✦ **Vis à vis des compagnies d'assurance** : Le dentiste reçoit généralement paiement mensuel selon le nombre de soins effectués pour les assurés de la compagnie, selon un barème de prix établi à l'avance, inférieur au tarif normalement pratiqué sur le marché.
- ✦ **Fournisseurs** :
 - Fournisseurs de produits : courant + 30 à 60 jours
 - Techniciens de services d'entretien : comptant.
Réparations : jusqu'à 2 paiements
 - Fournisseurs d'équipement : La plupart des fournisseurs sont prêts à permettre des paiements échelonnés, jusqu'à 6 mensualités.

Licences et permis

Il est recommandé de consulter les autorités locales pour savoir si un permis d'exploitation des autorités locales est nécessaire.

Pour travailler comme dentiste, il faut une licence professionnelle du Ministère de la Santé.

Pour l'ouverture d'une clinique dentaire par une personne qui n'est pas dentiste, il faut un permis du Ministère de la Santé. Un dentiste a le droit d'ouvrir une clinique dentaire sans permis supplémentaire.

Dans tous les cas, il faut se tenir au courant des nouvelles régulations au site du Ministère de la Santé : www.health.gov.il/units/dental.

Pour les instructions professionnelles, on peut consulter le site :

www.health.gov.il/pages/default.asp?maincat=13&catId=44&PageId=900.

Adresses

- ✦ Syndicat des Dentistes en Israël, 49 rue Bar Kokhba, Tel Aviv, tél. : 03 – 5288054, 03- 6202642.

Ministère de la Santé, Division de la Santé Dentaire, 29 rue Rivka, Jérusalem, tél. : 02 – 5681200

Recommandations

L'agenda des rendez-vous est le principal contact entre le dentiste et ses patients. La planification des rendez-vous à l'avance et la confirmation téléphonique la veille du rendez-vous évitera le gaspillage des ressources et du temps.

Au début, il est possible d'accroître le nombre des clients en étant en contact avec les compagnies d'assurance pour les soins donnés à leurs assurés, bien que les tarifs soient inférieurs. Il est possible de travailler avec certaines compagnies même sans contrat à long terme, en tant que praticien volontaire.

Il est recommandé de recourir à l'assistance du centre MATI local (Centre de Développement des Petites Entreprises) pour monter et faire fonctionner l'affaire.