

Sites dentaires l'histoire est en marche

Michel Fossier

Après une période où les pionniers ont ouvert des sites de construction artisanale, on assiste à une forte demande de sites professionnels répondant à des objectifs d'information et de fidélisation des patients. Les nouveaux sites allient design graphique, information pédagogique dentaire et vitrine du cabinet. Ils mettent en avant les prestations à "valeur ajoutée" du chirurgien-dentiste. Bien évidemment tous les pays européens ne sont pas logés à la même enseigne. Toutefois, même s'il existe des réglementations plus ou moins restrictives et contraignantes pour la profession, la tendance est tout de même la « libéralisation encadrée ». Qu'observe-t-on ?

Canada



Ce pays compte une population d'environ 16 000 dentistes (clinique dentaire) répartis sur une dizaine de provinces (population qui va connaître des problèmes de remplacement non assurés dans les prochaines années pour cause de départ à la retraite).

Au regard du nombre de professionnels, de plus en plus de dentistes communiquent sur Internet (déjà une cinquantaine de sites en accès direct via le moteur de recherche Google). Parmi ceux qui en possèdent un, on distingue deux catégories: une simple carte de visite souvent peu attractive (fait maison) ou un site Internet « dernière génération » alliant design, version flash et nombreuses fonctionnalités. Ces sites proposent un contenu de quelques articles mais, et surtout, beaucoup d'images, de vidéos, de témoignages, de cas réels, d'exemples concrets (avant/après). Certains sont très commerciaux et proposent des promotions sur des soins, une visite-diagnostic gratuite et contiennent même des liens promotionnels ou de la pub pour d'autres marques. La mise en avant du matériel du cabinet et des dernières techniques employées semble très importante. Bon nombre d'entre eux proposent, bien entendu, une version anglaise et française. Enfin, on retrouve parfois des fonctionnalités de prise de rendez-vous, de plan interactif du cabinet...

À en croire le nombre de sites Internet qui fleurissent chez nos voisins européens, on peut penser que le site du dentiste sera, dans les prochaines années, le nouvel outil pour informer, former, conseiller et... fidéliser ses patients.

Suisse



On y compte 4 000 chirurgiens-dentistes en 2006 (Office fédéral de la statistique). Sauf exception, en général, peu de design, surtout peu de couleurs et de convivialité, le dentiste suisse mise sur la technique, l'austérité, la rigueur... sûrement gage de professionnalisme. Le site web n'est pas encore un lien avec le patient pour l'informer mais pour lui confirmer que son dentiste est un technicien. En Suisse, on parle de médecins-dentistes.

<http://www.crottaz.ch/activites/protheses.html>

Pour les plus conviviaux, les sites s'apparentent à des sites « perso », bricolé avec des infos telles que les hobbies du dentiste. <http://www.carlsson.ch/>

On retrouve les informations classiques, situation géographique, l'équipe, infos générales sur les soins dentaires. Pas de fiches didactiques, explicatives à destination du patient... en revanche, des photos ou des descriptifs « crus » plutôt à destination de professionnels. <http://www.alainhaerri.ch/>. À noter une rubrique récurrente: tarifs et budget.

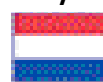
Espagne



On peut estimer qu'un quart des « clinica » ont un site internet. Même si la aussi, on va du site en animation flash superbe et très bien référencé sur Google (dans les premières pages) à un site beaucoup plus « fait main » et non référencé.

La structuration des sites reprend les incontournables: mise en avant de la situation du cabinet avec très souvent un plan et des photos de l'équipe... Les sites espagnols contiennent régulièrement des contenus éditoriaux (même les petits sites) et surtout ils n'hésitent pas à faire de la publicité comparative type « avant/après » avec des illustrations. C'est une rubrique récurrente.

Pays-Bas



Les sites Internet de dentistes sont pratique courante dans ce pays. On les trouve facilement, il y existe même des portails les regroupant par secteur géographique... on ne parle d'ailleurs

plus d'annuaire des dentistes mais d'annuaire des sites de dentistes (<http://tandarts.verzamelgids.nl>). L'allure, le design sont de mise, nous sommes dans une démarche clairement commerciale, tout est fait pour donner envie d'aller chez le dentiste. Couleurs douces, photos souriantes... La photo du cabinet, généralement une belle demeure est souvent reprise en « home page ». La partie explication des soins, hygiène est réalisée sous forme de dessins stylisés et schéma... Il ne semble pas y avoir de règle en matière de réalisation de site, ni de contrainte particulière, pas d'adresse type. Concernant les fonctionnalités en dehors des classiques, à noter la prise rendez-vous en ligne, en tout cas la demande de rendez-vous.

Italie

La saisie du mot-clé « dentiste » sur différents moteurs de recherche italiens rapporte essentiellement deux catégories de sites : ceux d'information et de conseil et ceux de cabinets ou de cliniques dentaires. Le site d'information le plus fréquenté est www.dentista.it. En ligne depuis dix ans, il propose un contenu éditorial très riche destiné aussi bien aux professionnels qu'au grand public, ainsi qu'un système de diagnostic personnalisé en ligne (système de forum, modéré par des dentistes). Le design est épuré mais agréable, et on y trouve des bannières de publicité qui ne pointent pas vers des sites de marques pharmaceutiques ou d'entreprises liées à l'industrie de la santé, comme le veut le code de déontologie médicale italien.

Les sites personnels des dentistes comportent des conseils d'hygiène, des articles techniques explicatifs à destination du patient (concernant par exemple la façon dont se déroule la pose d'une prothèse). Ils incluent également une biographie, généralement flatteuse, du médecin ainsi que l'adresse et des photos de son cabinet. Certains sites, comme www.dentista-amicoutile.it, offrent aux visiteurs la possibilité d'un diagnostic rapide par mail. La plupart de ces sites proposent une rubrique de liens renvoyant à des sites d'informations sur la santé bucco-dentaire comme ceux cités plus haut. Contrairement à ces derniers, ils n'affichent aucune bannière publicitaire. Le design des sites est très variable, allant de l'amateurisme le plus complet à des présentations relativement sophistiquées. En tout cas, aucune charte graphique commune ne semble définie.

Le Royaume-Uni



Plus de 500 sites référencés et un annuaire des dentistes qui ont un site ! C'est sans conteste le pays le plus avancé en matière de présentation des cabinets avec des sites très professionnels, design et proposant un important contenu rédactionnel



(implants, orthodontie, facettes, blanchiments, enfants, prothèses...). Le cabinet, l'équipe médicale, l'hygiène, le matériel sont toujours mis en avant et les tarifs sont souvent présentés. On sent que la bataille de l'information numérique a commencé et certains sites sont déjà en plusieurs langues (dont le français). Londres n'est plus très loin...

La France



Avec moins d'une vingtaine de sites existants la France est en queue du peloton européen. Comme dans beaucoup de domaines la France se pénalise elle-même par une réglementation professionnelle restrictive. S'il est vrai que la Charte ordinaire de "qualité" de mars 2004 était sûrement adaptée à l'époque, l'accélération de l'histoire dans l'internet impose une actualisation de cette charte si l'on veut éviter de placer les chirurgiens-dentistes français en infériorité par rapport aux droits et coutumes de leurs collègues européens. L'information, la prévention et la formation continue vont être bouleversées par la pénétration d'Internet dans le quotidien des praticiens et de leurs patients. (15 millions de foyers sont équipés en haut-débit !) L'information médicale et dentaire explose dans tous les médias, TV, radio, chaînes numériques spécialisées, portails Internet... Peut-on envisager que le chirurgien-dentiste soit le grand absent de cette nouvelle relation avec sa patientèle ? Il est donc stratégique que la profession ne rate pas ces mutations numériques en cours. ■

Un nouvel éditeur de site au Congrès de l'ADF

WEBDENTISTE offre la possibilité au cabinet dentaire de disposer d'un site internet personnel d'un type nouveau avec :

- un contenu composé d'articles pédagogiques "hygiène et prévention" actualisé et mis à jour par l'éditeur,
 - un choix de graphisme/design très étendu permettant à chacun de personnaliser son site selon ses goûts.
- Une formule originale par abonnement mensuel sans engagement de durée.

WEBDENTISTE sur le stand de l'UFSBD n°1M31